



Jouni Röntynen

MAAHANMUUTTAJAPALVELUIDEN ASIAKASPROSESSIN YDINTEHTÄVÄT NÄKYVIKSI

MAAHANMUUTTAJAPALVELUIDEN ASIAKASPROSESSIN YDINTEHTÄVÄT NÄKYVIKSI

Jouni Röntynen

Opinnäytetyö

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen
koulutusohjelma

Kevät 2013

OAMK

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma

Tekijä: Jouni Röntynen

Opinnäytetyön nimi: Maahanmuuttajapalveluiden asiakasprosessin ydintehtävät näkyviksi

Työn ohjaaja: Sinikka Viinikka

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2013

Sivumäärä: 100

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyönä tehtiin kehittämistyö Oulun kaupungin maahanmuuttajapalveluihin. Lähtökohtana oli moniammatillisen tiimin sosiaalityöntekijöiden, ohjaajien ja kodinhoitajien työn näkyvyyden lisääminen, ydintehtävien määrittäminen, ydintehtävien merkitseminen asiakastietojärjestelmään ja sitä kautta erilaisten tilastojen hakeminen.

Kehittämistyön lopputuloksina ensin määriteltiin eri työntekijäryhmien asiakasprosessiin kuuluvat ydintehtävät. Tämän jälkeen valittiin kokeilujen kautta asiakastietojärjestelmästä kehittämistyön tavoitteita parhaiten vastaava komponentti ydintehtävien merkitsemistä varten. Näiden edellä mainittujen kehittämisvaiheiden lopputuloksena tuli työvaihe, jossa työntekijät merkitsivät asiakasprosessin ydintehtävät asiakastietojärjestelmään. Merkintöjen ansiosta työ tuli näkyväksi ja se mahdollisti asiakastietojärjestelmästä ajettavaksi raportteja ja tilastoja asiakas-, työntekijä- ja yksikkökohtaisesti.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin konstruktivistista tutkimusotetta, jossa oli toimintatutkimuksen piirteitä. Tutkimusotteen valintaa puolsi se, että kehittämistyöllä haettiin konkreettista ratkaisua käytännöstä nousseeseen ongelmaan. Työskentelymenetelminä kehittämistyössä käytettiin ryhmähaastatteluja, palautekyselyä, kokeellisen toiminnan osalta työpaja-päivää ja käytännön ympäristössä pilotointia.

Kehittämistyön jatkona tulisi maahanmuuttajapalveluissa kehittää ydintehtäviä määrittelevä käsikirja ja mahdollisia mittareita työstä. Kehittämistyön aikana tehdyt määritykset eivät ole kiveen kirjoitetut. Muuttuvassa työelämässä vaaditaan aina eri ohjeistusten päivittämistä. Tämä pätee myös tämän kehittämistyön lopputulosten kanssa. Pohjatyö on jatkokehittämisen osalta nyt tehty.

Asiasanat: työn kehittäminen, moniammatillisuus, kotoutuminen, sosiaalityö, tiimityö, asiakastietojärjestelmä

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Entrepreneurship and Business Competence

Author: Jouni Röntynen

Title of thesis: The immigrant's affairs services client process in the core tasks of the visual

Supervisor: Sinikka Viinikka

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2013

Number of pages: 100

The development was done to the immigrant's affairs service of the town of Oulu as a dissertation. The starting point was the increasing of the visibility of the social workers, controllers' and home aids' of the many vocational teams work, the focusing of core tasks, the marking of core tasks to the customer information system and the searching of different statistics for that way.

Development work end results first defined the different categories of employees the customer in the process of core tasks. After this, experiments were selected through a customer information system that best matches the objectives of the development component of the core tasks for marking. The above-mentioned development stages of the final result was a step in which the employees of the client process marked the core functions of customer information. Thanks to the notes the work was gotten seen and it was possible to generate reports and statistics from the customer information system customer-specifically, worker-specifically and unit-specifically.

A constructive study extract in which there were features of the activity analysis was used as a research method. The choice of the study extract was supported by the fact that with the development a concrete solution was sought to the problem which had risen from the practice. The working in the development as methods was group interviews, feedback inquiries in use and that of the experimental operation the work shop day and in a practical environment the piloting.

A manual which defines core tasks should be developed as an extension of the development in the the immigrant's affairs service and possible indicators from the work. Development work during the configuration is not written in stone. In the changing working life are always required for updating of the different guidelines. This is also true for the final results of this development work. Now the basic work the further development of has been made.

Keywords: job development, multi-professionalism, integration, social work, teamwork, customer information system

Sisällys

1 JOHDANTO	7
1.1 Kehittämistehtävän lähtökohdat.....	8
1.2 Kehittämistehtävän tarkoitus, ajankohtaisuus ja tavoitteet	9
2 TYÖNKEHITTÄMINEN JA ARVIOINTI MONIAMMATILLISISSA TIIMEISSÄ	11
2.1 Tiimit ja tiimityö	11
2.2. Moniammatillisuus ja tiimit	14
2.3 Työn kehittäminen moniammatillisissa tiimeissä.....	18
2.4 Työnkehittäminen sosiaaalialalla	21
2.5 Arviointi.....	23
3 SOSIAALITYÖN PALVELUPROSESSI.....	27
3.1 Sosiaalityön juridinen viitekehys	27
3.2 Sosiaalityö asiakasprosessin näkökulmasta	28
3.3 Sosiaalityö Oulun maahanmuuttajapalveluissa	34
4 TIETOJÄRJESTELMÄT JA NIIDEN KÄYTTÖ.....	37
4.1 Tietojärjestelmät	37
4.2 Tiedon tuottaminen sosiaalityössä	38
4.3 Tietojärjestelmät sosiaalipalveluissa	41
4.4 Tietojärjestelmien käyttöönotto Oulun kaupungin sosiaalityössä	43
5 KEHITTÄMISMENETELMÄT JA KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUS.....	46
5.1 Kehittämismenetelmät.....	46
5.2 Kehittämistehtävän toteutus.....	50
6 ASIAKASPROSESSIN YDINTEHTÄVÄT	55
6.1 Sosiaalityöntekijän tehtävät.....	56
6.2 Ohjaajan ja kodinhoitajan tehtävät	61
6.3 Ydintehtävien kokoaminen.....	70
7 ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ YDINTEHTÄVIEN DOKUMENTOINNISSA	71

7.1 Asiakastietojärjestelmä YPH Efficca	71
7.2 Komponenttien vaatimukset, valinta ja koekäyttö	73
7.3 Pilotointi tuotantokannassa ja siitä saadut tulokset	79
7.4 Yhteenveto pilotoinnista ja siitä seuraavat esitykset toimenpiteistä	82
8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	85
9 POHDINTA	88

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö on tehty työnantajalleni ja yksikköni, Oulun kaupungin maahanmuuttajapalveluihin. Olen työskennellyt yksikössä vuodesta 1991. Maahanmuuttajapalvelut, alkuaan pakolaistoimisto, aloitti toimintansa vuonna 1989, kun Oulun kaupunki teki sopimuksen valtion kanssa pakolaisten vastaanottamisesta.

Alkuun toiminta oli integroitu sisälle alueellisen sosiaalikeskuksen toimintaan. Työntekijöitä oli kolme henkilöä. Vuonna 1991 muodostettiin alueellisesta sosiaalityöstä irrallinen pakolaistoimisto. Toimistolla oli tuolloin tiiminvetäjä, mutta varsinainen hallinnollinen esimies oli aluesosiaalityön yksikössä. Tuolloin pakolaistoimiston henkilökunnan muodosti pakolaissihteeri, kaksi sosiaalityöntekijää, kanslisti ja kaksi kodinhoitajaa.

Vuoden 2011 alussa, useiden organisaatiomuutosten ja nimimuutostenkin jälkeen, toimiston nimeksi tuli maahanmuuttajapalvelut. Maahanmuuttajapalveluiden henkilöstön koko on radikaalisesti suurentunut. Maahanmuuttajapalveluiden moniammatilliseen tiimiin kuuluu nykyisin maahanmuuttajapalveluiden palveluesimies, pakolaissihteeri, neljä sosiaalityöntekijää, kaksi ohjaajaa, kolme etuuskäsittelijää ja kaksi kodinhoitajaa. Oulun kaupungin tilaaja-tuottaja – organisaatiossa maahanmuuttajapalvelut toimii hyvinvointiprosessissa palvelutuotantolinjalla sosiaalisen hyvinvoinnin sosiaalipalvelujen alla.

Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaat ovat suurimmalta osaltaan pakolaistaustaisia henkilöitä. Pienen osan asiakkaista muodostaa Venäjältä tulevat paluumuuttajat. Pakolais-asiakkaat ovat statukseltaan kiintiöpakolaisia, oleskeluluvan saaneita turvapaikanhakijoita, perheen yhdistämisen kautta tulleita tai johonkin noista kolmesta edellisestä ryhmästä kuuluvia muista kaupungeista tai kunnista itsenäisesti Ouluun muuttavia pakolaisia.

Pakolaiset ovat Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaita kotoutumislain mukaisen kotoutumistoimenpiteiden ajan eli kolme vuotta ensimmäisestä väestörekisteriin merkitystä kotikuntamerkinnästä. Tämän jälkeen asiakkaat siirtyvät alueellisiin palveluihin.

Venäjältä tulevat suomensukuiset paluumuuttajat ovat Maahanmuuttajapalveluiden asiakkuudessa ensimmäisestä väestörekisterimerkinnästä lähtien puoli vuotta. Tämän jälkeen hekin siirtyvät aluepalveluihin. Lyhyt asiakkuusaika perustellaan sillä, että kyseisellä asiakasryhmällä oletetaan olevan huomattavasti paremmat valmiudet lyhyempään kotoutumisjaksoon meidän toimiston palvelut huomioon ottaen. Tämä asiakaskunta on pikkuhiljaa

kokonaan poistumassa. Viimeisten, virallisella paluumuuttajajonossa olevien paluumuuttajien tultua Suomeen, tämä asiakasryhmä siirtyy historiaan. Edellä mainituista syistä keskitynkin tässä opinnäytetyössä asiakastyötä ja siihen liittyvää prosessia kuvatessa pakolaisten kanssa tehtävään työprosessiin.

Vuosien 1989 - 2000 aikana Maahanmuuttajapalveluiden vastaanotettujen uusien asiakkaiden lukumäärä oli vuositasolla keskimäärin 80 henkilöä. Vuosien 2000 - 2005 aikana vastaava luku oli 100 henkilöä. Vuosien 2006 - 2012 aikana luku on jo noussut 200 henkilöön. Vuosi 2010 oli Maahanmuuttajapalveluiden vilkkain. Uusia pakolaisia vastaanotettiin tuolloin yli 300 henkilöä.

1.1 Kehittämistehtävän lähtökohdat

Opinnäytetyön tarve nousi suoraan käytännöstä. Maahanmuuttajapalveluihin on tullut viimeisen kahden vuoden aikana puolet enemmän työntekijöitä kuin niitä on ollut aikaisemmin. Työntekijöiden määrä on nyt kolmetoista. Samoin työntekijä-ryhmiin on tullut yksi uusi ryhmä, ohjaajat. Yksikössä on tavallaan jääty uudelleen tiiminmuodostumisen alkuvaiheeseen.

Ongelmaksi on tullut, että kovan työpaineen alla yksiköstä on uusien työntekijöiden ja useiden sijaisuuksien vuoksi tullut tulipalotyötä tekevä yksikkö. Ydintehtävien hahmottaminen suhteessa asiakasprosessiin tuottaa välillä vaikeuksia. Tehdään päällekkäistä työtä tai jätetään työ tekemättä, varotaan astumasta kenenkään tontille. Yksikön kokonaiskuva ja sen olemassaolon tarkoitus on hieman kateissa. Samaan aikaan esimieskuviot ovat muuttuneet useaan otteeseen ja käytettävissä olevasta asiakastietojärjestelmästä ei ole käytössä sellaisia elementtejä, johon tehtyjä töitä voisi dokumentoida ja siten saada työtä näkyväksi. Käytettävässä olevalle asiakastietojärjestelmälle dokumentoidaan ja saadaan tilastollisesti ulos vain kolmesta tehtävästä, suurin osa tehtävistä jää näin ollen näkymättömäksi ja joidenkin ammattiryhmien osalta työstä ei jää minkäänlaista "digijälkeä". Työn näkyvyys auttaisi suunnittelemaan asiakastyötä tehokkaammaksi ja näin saavutettaisiin hyötyä asiakkaan etuakin huomioiden, joka tulisi olla lähtökohtana asiakastyössä.

Maahanmuuttajapalveluiden asiakkuusprosessi kestää yleensä kolme vuotta. Tuota aikaa kutsutaan kotoutumisajaksi. Tuo lyhyt asiakasprosessi vaatii maahanmuuttajapalveluiden henkilökunnalta sujuvaa ja tehokasta yhteistyötä, jotta asiakastyö tuottaa parhaan mahdollisen

tuloksen. Aikaan sidottu asiakkuus on sosiaalityön alalla harvinaista ja senkin vuoksi maahanmuuttajapalveluilla ei ole varaa resurssien hukkakäyttöön.

Maahanmuuttajapalveluiden ydintehtävien lähtökohtana on Oulun kaupungin antama toimeksianto, tilaaja- tuottajamallin mukainen sopimus ostetusta palvelupaketista. Tehtäviä ohjaa lainsäädäntö, etenkin maahanmuuttajatyöhön liittyvät erityislait sekä virallisten valtiovallan edustajien ohjeistukset kyseisestä työstä. Lisäksi työhön liittyy vahvasti sosiaalityön ammattietiikka ja sieltä nousevat työkäytännöt. Nämä edellä olevat seikat tulisi tuoda selvemmin esille myös maahanmuuttajapalveluiden arkipäivän käytännöntyöstä tilastollisesti.

1.2 Kehittämistehtävän tarkoitus, ajankohtaisuus ja tavoitteet

Kehittämistehtävän yhtenä tarkoituksena on terävöittää yksikön ja eri ammattiryhmien ydintehtävät asiakasprosessin suhteen. Ydintehtävien tulee vastata tilaaja-tuottaja-mallin tehtyä sopimusta koskien maahanmuuttajapalveluilta ostettua palvelupakettia sekä eri laissa ja viranomaisohjeissa kyseisestä työstä määriteltyjä työhön liittyviä ohjeistusta.

Kehittämistehtävän toisena tarkoituksena on löytää asiakastietojärjestelmästä sellainen komponentti, johon työntekijät voivat tehtäviensä suorittamisen dokumentoida. Komponentin tulee olla helposti käytettävä ja etenkin sen tulee mahdollistaa raporttien hakeminen asiakas- ja työntekijäkohtaisesti.

Kehittämistehtävän lopputuotoksena syntyy työvaihe, jonka tuottamaa tietoa voidaan käyttää tukena asiakastyössä, työntekijän itsensä apuna työn kehittämisessä ja esimiehen kokonaisvaltaisena apuna asiakasprosesseja kehitettäessä koko tiimin synergian ja tuottavuuden parantamisessa.

Kehittämistehtävän lopputulos auttaa kehittämään prosessimaista työtettä maahanmuuttajapalveluiden asiakastyössä ja siten toimii yksikön apuna Oulun kaupungin eri yksiköiden siirtyessä kohti prosessiorganisointia. Edellä mainittu huomioiden ja yksikön ollessa vielä nuori nykyisessä koostumuksessaan, on kehittämistehtävä näiltä osin ajankohtainen.

Kehittämistehtävän tavoite on tuoda ydintehtävät esille asiakastietojärjestelmä YPH Efficassa ja lisätä näin työtehtävien näkyvyyttä. Tavoitteena on luoda mahdollisuus eri raporttien ja tilastojen

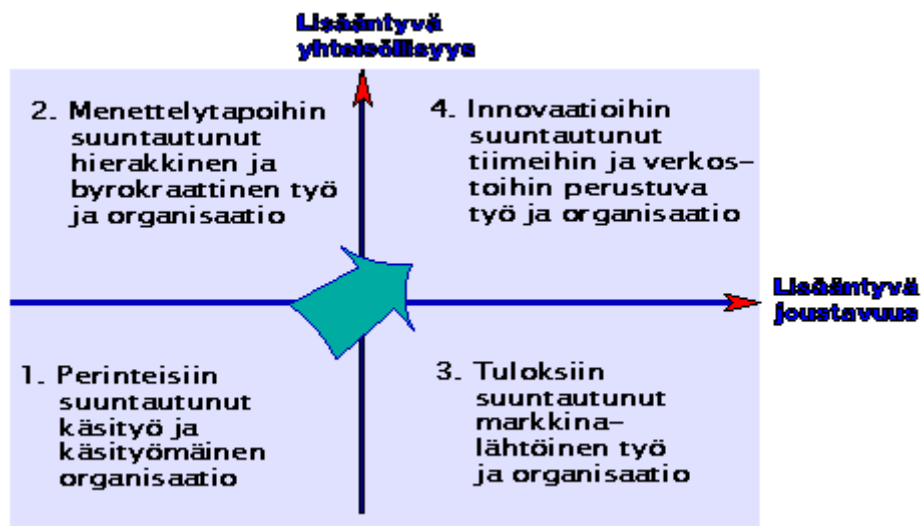
tuottamiseen, jotka edelleen mahdollistavat työn tekemisen analysoinnin ja arvioinnin asiakas-, työntekijä- ja organisaatiokohtaisesti.

2 TYÖNKEHITTÄMINEN JA ARVIOINTI MONIAMMATILLISISSA TIIMEISSÄ

Sosiaali- ja terveysalan työ muodostaa leijonan osan julkisista palveluista. Sen vuoksi näiden palveluiden uudelleen organisoinnista ja kehittämisestä taloudellisen tehokkuuden parantamiseksi etsitään viisasten kiveä vuodesta toiseen. Kuntaorganisaatioiden taloudellisessa tilanteessa osaamisen kehittäminen on keino lisätä tuottavuutta, kun taloudelliset resurssit ovat rajalliset. Tiimityö, moniammatillisuus ja työn kehittäminen ovat usein keskiössä tässä keskustelussa. Tässä luvussa avataan näitä käsitteitä.

2.1 Tiimit ja tiimityö

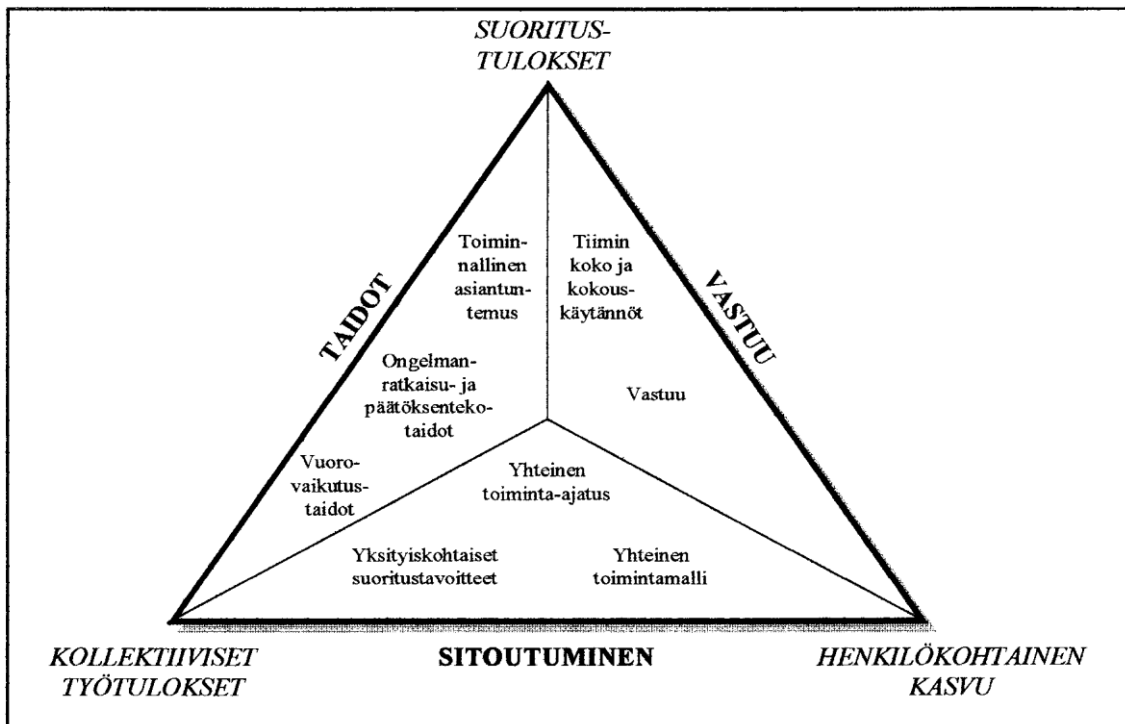
Tiimityö on ollut yksi vastaus vanhojen ja hierarkkisten työnorganisointimuotojen tilalle. Vanhat työn tekemisen mallit koettiin tehottomiksi ja epämotivoiviksi. Näennäisestä tehokkuudestaan huolimatta esimerkiksi tayloristiseen työnjakoon perustuvat hierarkkiset organisaatiot pitivät sisällään sellaisia ongelmia, jotka lopulta kasautuivat ja johtivat enemmän ihmistä huomioon ottaviksi solumaisiksi tai tiimimäisiksi organisaatioiksi. Hierarkkisten organisaatioiden ongelmina olivat muun muassa jäykät rajat, viestinnän puutteellisuus ja yksisuuntaisuus, sosiaalisen vuorovaikutuksen keveys, henkilöstön osaamisen, innovatiivisuuden ja oppimisen osittainen hyödyntäminen, käskyttävä johtaminen, asiakas ei ollut keskiössä ja sisäisten prosessien muuttumattomuus. Nämä syyt johtivat tehottomaan, epätaloudelliseen ja epäsosiaaliseen lopputulokseen. Samoin kuin yksityisellä puolella myös julkisella sektorilla talouden kiristyminen ja julkisen vallan toimintaan kohdistuneet legitimeettipaineet ovat johtaneet julkisenkin sektorin etsimään uusia toimintamalleja. Organisaatorakenteiden kehitystyyppinä kuvaava Engeströmin kuvio 1 havainnollistaa Isoherrasen mukaan parhaiten kehitystä nykyiseen asiakaslähtöiseen tiimi- ja verkostotyöskentelyyn. (Isoherranen 2005, 65 - 69.)



Kuvio 1. Työn ja organisaation kehitystyyppit (Engeström 1995).

Tiimi käsitteenä tarkoittaa ryhmiä henkilöitä, jotka on koottu yhteen täydentävien tietojen ja taitojen vuoksi. Tiimissä olevat ihmiset suorittavat annettua kokonaistehtävää itsejohtoisesti, yhteisvastuullisesti ja erittäin tiiviissä yhteistyössä. Tiimin jäsenten erilaisuutta pyritään hyödyntämään yhteisten päämäärien, tavoitteiden, toimintamallien ja pelisääntöjen kautta. Tiimityön vahvuutena työn organisoimismuodoksi on nähty työn ja toiminnan joustavuuden paranemisen, osaamisen ja oppimisen paremman hyödyntämisen, kustannustehokkuuden ja työssä viihtyvyyden lisääntyminen. (Sanerma 2009, 95 – 96.)

Sanerman (2009) ja Isoherrasen (2005) mukaan Katzenbachin ja Smithin määritelmät tiimistä ovat vielä nykyisin oikein kuvaavia. Heidän tiimintointaa kuvaava kolmiokuvionsa (kuvio 2) kertoo oleellisen siitä, kuinka eri osatekijät tiimissä johtavat tulokselliseen lopputulokseen.



Kuvio 2. Tiimin perusasiat (Katzenbach & Smith 1993).

Nykyajan tiimin kriteereiksi Isoherranen (2005, 2008) nostaa neljä keskeistä kohtaa, jotka vahvistavat jo edellä kerrottuja seikkoja:

1. Tiimi on mahdollisimman itseohjautuva, kehityssuuntautunut ja jäsentensä osaamista optimaalisesti hyödyntävä työryhmä, jossa yhteisesti sovitut toimintatavat ohjaavat työskentelyä tavoitteiden muodostuessa toiminnan ytimen organisaation päämäärän suuntaisesti.
2. Vuorovaikutuksellisessa riippuvuussuhteessa toisiinsa nähden olevat tiimin jäsenet jakavat yhteisen myönteisen mielikuvan tiimistä.
3. Tiimi on toimivassa vuorovaikutuksessa organisaation ja toimintaympäristön kanssa niiden tarjotessa edellytyksiä ja asettaessa reunaehdot tiimin toiminnalle.
4. Tiimi on työn organisoinnin ja kehittämisen väline.

2.2. Moniammatillisuus ja tiimit

Moniammatillisuus terminä tiimityöhön liittyen ei ole helposti määriteltävissä. Kyseistä käsitettä alettiin käyttää eri asiantuntijoiden ja ammattiryhmien yhteistyötä kuvaavana terminä 1980 – luvulla ja Suomeen se rantautui 1990– luvulla. Käsitettä käytetään monenlaisten yhteistyötapojen kuvaamisessa. (Väisänen 2007, 13.)

Suomalaiset tutkijat Karila ja Nummenmaa arvioivat, että moniammatillisuus voi myös tarkoittaa moniammatillista ihmistä, joka toimii useiden ammattiryhmien asiantuntijana. Toisaalta heidän mielestään moniammatillisuus kuuluu eri ammattiryhmien asiantuntijatyöhön liittyvään moniammatilliseen tiimityöskentelyyn. Moniammatillisuudella pyritään saavuttamaan jotakin sellaista, mihin yksi ihminen ei kykene. (Karila jne. 2001, 3, 23.)

Isoherrasen käsitys tukee edellistä. Hänen mukaan moniammatillisuus on yhteistyötä, jota voidaan hyödyntää työmaailmassa monilla eri tasoilla; ylemmässä johdossa strategisessa suunnittelussa, muissa hallinnon tasoissa ratkaisuja tehdessä sekä kentällä asiakastyön käytännön ongelmien selvittämisessä. Moniammatillisuus tuo työhön uusia näkökulmia erilaisen tiedon ja osaamisen kautta. Keskeinen kysymys tällaisen moniammatillisen työn saamiseksi hedelmälliseksi, onkin kaiken sen tiedon ja taidon kokoaminen siten, että saavutettaisiin mahdollisimman kokonaisvaltainen käsitys ja ymmärrys asiakkaasta. (Isoherranen 2005, 13 – 15.)

Moniammatillisessa yhteistyössä käytännössä, riippumatta alasta tai työympäristöstä, korostuu viisi seikka: asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset sekä verkostojen huomioiminen. Lähtökohtana on asiakas, joka pyritään huomioimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (kuvio 3).



Kuvio 3. Moniammatillisessa yhteistyössä korostuvia yleisiä käytännön näkökulmia. (Isoherranen 2008, 35.)

Tällöin tiedon ja eri näkökulmien kokoamisen tavoitteena on tuottaa yhteinen, jaettu merkitys, joka on merkittävämpi kuin yhden yksittäisen asiantuntijan panos. Näin toimien saavutetaan tiimityön kannalta tärkeää synergia etua. (Karila jne. 2001, 3.; Isoherranen 2005, 15.)

Moniammatillinen tiimityö tarkoittaa erilaisten asiantuntijoiden yhteistyötä. Se ei tarkoita heidän tietojensa, taitojensa ja rooliensa yhteensulautumista. Keskiössä on moniammatillisen tiiminjäsenten keskinäinen yhteistyö ja yhteistoiminta omissa rooleissa ammatillisia rajoja ylittämällä. Moniammatillisen tiimin toiminta toteutuu palveluorganisaatioissa monenlaisissa ryhmissä erilaisen tieto- ja taitoperustan omaavien ammattilaisten tuottaessa palveluja. Moniammatillisen tiimin toimintaan liitetään myös ammatillisessa roolissa tehtyä vastuullista toimintaa palvelujärjestelmän eri osa-alueilla. Moniammatillisessa tiimityössä korostuvat siten ihmisten välinen tiedonkulku ja tiedonvaihto. (Sanerma 2009, 103.)

Moniammatilliset tiimityöt voivat rakentua yli organisaatorajojen, osana asiakkaan polkua. Silloin ne toimivat asiakkaan käyttämässä verkostossa. Sen avulla kootaan yhteen jo olemassa olevaa tietoa asiakkaasta, luodaan yhteinen tavoite ja tuetaan asiakasta polun kriittisissä vaiheissa. Moniammatilliset tiimit voidaan luokitella kolmeen pääryhmään: virallisiin tiimeihin, yhteistyöverkostoihin ja asiakastiimeihin. Ne eroavat toisistaan asiantuntijuuden yhteistyön

tiiviyden, jäsenyyden, prosessien, kollektiivisen vastuun sekä johtajuuden suhteen. (Isoherranen 2005, 72 - 75.)

Virallisilla tiimeillä on vakiintunut kokoonpano ja ne ovat usein osa jotain tiettyä organisaatiota. Tyypillisintä virallisilla tiimeillä on selkeät ja sovitut toimintaperiaatteet. Lisäksi niiden jäsenyydet ja johtajuus ovat määriteltyjä. Yhteistyöverkosto koostuu puolestaan henkilöistä, jotka tuottavat yhtä aikaa palveluita asiakkaalle. Asiantuntijoilla ei välttämättä ole virallisia toimintaperiaatteita, mutta he tekevät yhteistyötä asiakkaan tarpeista lähtien. Verkoston jäsenet kuuluvatkin usein johonkin toiseen tiimiin tai organisaatioon ja pyrkivät tekemään yhteistyötä ilman tarkkaan sovittua mallia. Lisäksi verkostoissa jäsenyyttä ei ole aina määritelty. Asiakastiimeillä tarkoitetaan kaikkia niitä, jotka auttavat tiettyä asiakasta yhdessä kokonaisjärjestelyprosessin vaiheessa. (Isoherranen 2005, 72 - 75.)

Moniammatillisen tiimin organisoimisen lähtökohtana tulisi olla asiakkaan tarpeet, toimintaympäristö, asiantuntijoiden saatavuus ja käytävissä olevat resurssit. Aluksi tulee määritellä ketä asiakkaat ovat, kenen vuoksi ollaan töissä, ketä yhteistyökumppaneita mahdollisesti kaivataan. Mahdollisiin muutoksiin tulee olla valmiudet, tiimin ongelmakohtat tulee pystyä ratkaisemaan ja työllä tulee olla selkeä lopetus arviointineen. (Isoherranen 2005, 75 – 76.)

Moniammatillisen yhteistyön käsite on siis osa nykyajan työelämää. Keskustelu käsitteestä yleistyi 1990-luvun loppupuolella palvelujärjestelmien organisaatiomuutosten, sosiaali- ja terveyspalveluiden yhdistämisen yhteydessä. Sosiaali- ja terveyspalveluiden työ on ollut pitkän historiansa ajan yhteistyötä eri ammattiryhmien kanssa. Alunperin maailmallakin moniammatillinen työmuoto liitettiin sosiaali- ja terveydenhuoltoon. (Väisänen 2007, 13; Övretveit 1995, 29.) Moniammatillisen tiimityön tarpeen sosiaali- ja terveystyössä nähdään nousevan asiakkaiden moniongelmaisuudesta ja työmuodon tuottamasta työtyytyväisyyden lisäyksestä. (Sanerma 2009, 104; Payne 2002, 2.)

Sosiaali- ja terveyspalveluiden organisoimisen ollessa tällä hetkelläkin valtakunnan tärkeimpiä kehittämiskohteita, on tärkeää muistaa, että organisaatioiden osaaminen muodostuu sen yhteisestä osaamispääomasta, ei yksittäisen työntekijän osaamisesta. Sosiaali- ja terveydenhuollossa tullaan jatkossakin asiakastyössä tarvitsemaan monenlaista osaamista, joten moniammatillisuus monella eri tasolla tulee jatkossakin olemaan työmuotona sosiaali- ja terveyspalveluja tuottaessa. Sen parhaimpien muotojen löytämiseksi tarvitaan lisää tutkimustyötä ja jäsentynyttä käytännön tietoa työn laadukasta toteuttamista varten. (Isoherranen 2005, 18 - 20; Isoherranen 2008, 9, 13 - 17.)

Moniammatillisuus Oulun maahanmuuttajapalveluissa

Oulun kaupungin maahanmuuttajapalvelut, aikaisemmalta nimeltään pakolaistoimisto, sai ensiaskeleet vuonna 1989. Tuolloin kaupunki vastaanotti ensimmäiset kiintiöpakolaiset Vietnamista. Tuolloisen organisaatiomallin mukaisesti kiintiöpakolaisten vastaanottoon nimettiin kolme henkilöä, kaksi sosiaalityöntekijää ja yksi kodinhoitaja. Sosiaalityöntekijät toimivat silloisen sosiaali- ja terveystoimen yhden aluekeskuksen sosiaalityöstä vastaavan yksikön alaisuudessa ja kodinhoitaja kodinhoitopalvelusta vastaavan yksikön alaisuudessa. Kyseisistä yksiköistä tuli myös heidän esimiehensä. Pakolaisten vastaanotto oli Suomessa vielä tuolloin aivan uusi asia. Aikaisemmat pakolaiset olivat Suomeen tulleet Chilen vallankumouksen yhteydessä 1970 – luvulla. Oulun kaupungissa oletettiin pakolaistyön olevan mahdollisesti ohi menevää toimintaa tai vain harvoin toistuvaa. Näin aluksi pakolaistoimiston ensivaiheeksi muodostui asiantuntijaverkosto – yhteistyö.

Suomen osallistuessa ulkopoliittisesti enemmän humanitääriseen toimintaan, tuli valtiolle eteen pakolaispoliittiset linjan vedot. Suomi joutui tekemään päätöksen vuotuisesti vastaanotettavista kiintiöpakolaisista ja rajojen avauduttua laatimaan turvapaikanhakijoiden vastaanotosta toimintamallin. Valtiovallan toimenpiteet heijastuivat kuntiin ja sitä kautta Oulun kaupunkiin. Pakolaisten vastaanotosta tehtiin valtiovallan kanssa sopimus. Sopimuksen mukaan Oulu vastaanotti pakolaistaustaisia henkilöitä vuosittain useita kymmeniä vuodesta 1990 – lähtien. 1991 pakolaistoimisto perustettiin määräaikaisin työsopimuksin. Yksikköön tuli 1990 –luvulla erikseen tiiminvetäjäksi pakolaissihteeri, toinen kodinhoitaja ja kanslisti. Esimiehet tulivat kuitenkin ammattiryhmittäin eri yksiköistä. Isoherrasta lainaten (2005, 72.) tiimi koostettiin oikeasta lähtökohdasta; oli havaittu asiakkaiden tarpeet ja tiettyjen ammattiryhmien lisäämisen ajateltiin tuovan lisäarvoa työnorganoimiseksi järkevästi.

Vuonna 2000 Oulun kaupungissa maahanmuuttajapalveluiden tarve huomioitiin pysyväksi ja työtehtävät yksikössä vakinaistettiin. Nykyisin asiakasmäärä on tuplaantunut alkuvuosiin verrattuna. Työntekijämäärä on nelinkertaistunut ensimmäiseen vuoteen verrattuna. Ammattinimikkeet ovat muuttuneet, kanslistit etuuskäsittelijöiksi, ja on tullut ihan uusi ammattiryhmä, ohjaajat. Näin on huomioitu asiakasmäärän kasvu sekä asiakkuudesta nouseva tarve erilaiseen asiakastyöhön. Lähiesimies toiminta on kirkastunut, tiiminvetäjämäisestä toiminnasta on siirrytty omaan palveluesimies- vetoiseen johtamiseen.

Tällä hetkellä maahanmuuttajapalvelut on selkeästi virallinen tiimi. Sillä on vakiintunut kokoonpano, johtamistyyli vastaa osaltaan virallisen tiimin piirteitä ja se on selkeästi osa tiettyä

organisaatiota Oulun kaupungissa. Tämänhetkinen maahanmuuttajapalveluiden kokoonpano vastaa lähinnä asiakastyön tarpeita ja täyttää siten Isoherrasen määrittelemät (Isoherranen 2005, 72 – 74) moniammatillisen tiimin perustamisen lähtökohdat.

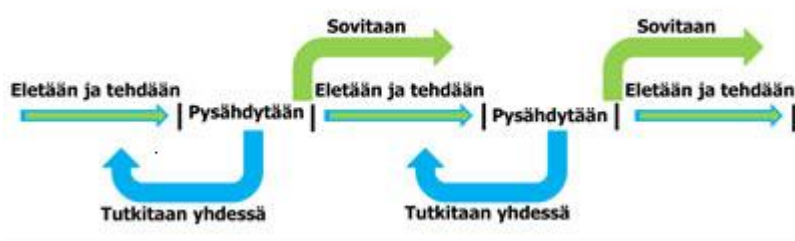
2.3 Työn kehittäminen moniammatillisissa tiimeissä

Työssä ja ammatissa tarvittavien tietojen ja taitojen oppiminen ei tapahdu yksin muodollisen koulutuksen avulla, vaan entistä enemmän opitaan työssä sitä samalla kehittäen. Oppivassa organisaatiossa tapahtuu tiimioppimista, joka on yhteydessä kollektiiviseen ajatteluun ja yhteiseen tietämiseen. Tiimioppimisella pyritään tiiminjäsenten vuorovaikutusta kehittämällä pääsemään siihen vaiheeseen, että puhutaan aidosta tiimistä. Tiedon kautta saavutettu kokonaisnäkemysten muodostuminen on tärkeä osa tiimityön onnistumista ja kehittämistä. (Isoherranen 2005, 69 - 75.) Sydänmaanlakan (2000, 4) mukaan tiimien oppimisen ja toiminnan kehittämisen esteeksi muodostuu helposti se, ettei tietoa ja osaamista jaeta tiimeissä.

Kaikissa työpaikoissa tarvitaan tasapainoista ja sisäistä kehittämistä sekä uudistamista. Työyhteisön hyvä toimivuus on vahvuutta varsinkin muutostilanteissa, mutta ennen kaikkea jokapäiväisessä perustehtävän tekemisessä. (Seppänen-Järvelä jne. 2009, 9.) Oman toiminnan kehittäminen on sitä, että erilaiset työtehtävät suoritetaan paremmin kuin ennen, jolloin asiakkaiden tyytyväisyys lisääntyy ja kannattavuus paranee. Tämä tarkoittaa sitä, että on tiedettävä, mitkä ovat nykyiset työtehtävät ja mitkä ovat tavoitteelliset työtehtävät. (Roukala 1998, 11.)

Sosiaalialalla rakenteet, toimijat ja käytännöt ovat muuttuneet ja muuttuvat edelleen. Uudistumistarvetta lisäävät asiakastyön vaikeutuminen ja työmäärän lisääntyminen, työn vaikuttavuuden lisääminen ja työntekijöiden saatavuuteen, riittävyyteen sekä jaksamiseen liittyvät kysymykset. (Seppänen-Järvelä jne. 2009, 9.) Työyhteisön tai tiimin oman toiminnan kehittäminen vaatii foorumin, jossa voidaan miettiä ja tarkastella omaa toimintaa. Oman toiminnan kehittämiselle on luotava aika ja paikka ja irtautua päivittäisistä toiminnoista ja mietittävä sitä miten toimitaan. Rutiinien ja jokapäiväisten töiden virta vie työntekijät mennessään, vaikka joskus olisi hyvä pysähtyä miettimään ovatko toiminnot järkeviä ja tehokkaita. (Järvinen 2000, 73 - 74.)

Foorumeiden tärkeyttä kuvaa kuvio Kari Murron ajatuksesta kuinka kehittäminen tulee sisällyttää arkiseen työelämään (kuvio 4):



Kuvio 4. Arjen tutkiminen ja sen pohjalta toiminnan suuntaaminen ja kehittämien Kari Murron mukaan (Niiranen jne. 2010, 142).

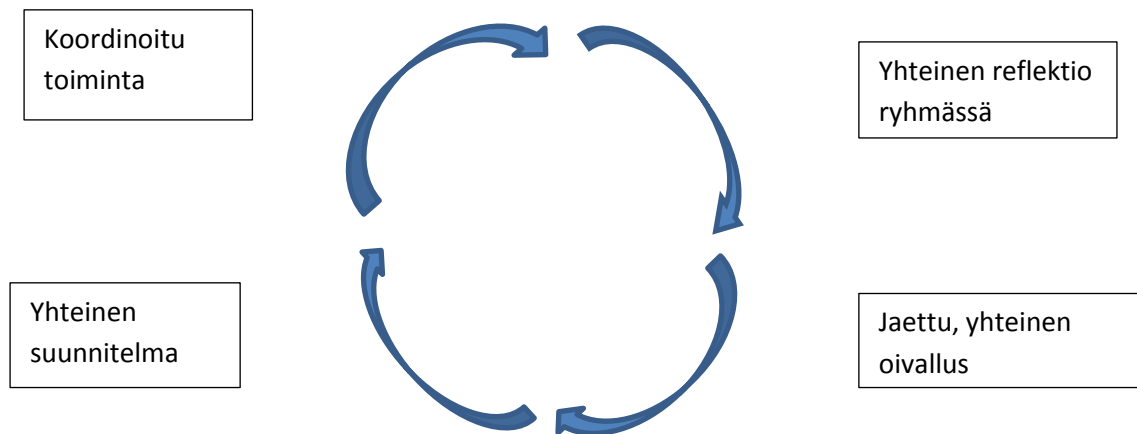
Järvisen kanssa samoilla linjoilla kulkevat Seppänen-Järvelä ja Vataja. Heidän mielestään työyhteisölähtöisessä kehittämisessä tarvitaan rakenteita ja lupa kehittämiselle ja keskustelulle. Lähtökohta on, että jokaisen työyhteisön jäsenen ääni tulee kuulluksi. Olennaista on heidänkin mukaan löytää foorumit ja erilaiset vuorovaikutustilanteet, jotka toimivat: - ketkä ja miten ääntä käytetään, - miten asiat luodaan ja mistä, - miten niissä puhutaan. Työn organisoinnin ongelmat ja kehittämistarpeet tulisi nähdä yhteisöllisinä ja peilata niitä perustehtävään. (Seppänen-Järvelä jne. 2009, 24.)

Työyhteisölähtöinen kehittäminen moniammatillisessa tiimityössäkin on työtoiminnan kehittämistä tavoitteiden ja visioiden saavuttamiseksi niin, että se vastaa työssä ja työyhteisössä havaittuihin haasteisiin ja tarpeisiin. Se on käytännön työtehtävien ja -menetelmien kehittämiseksi luotu pohja, jossa painottuu nopeiden parannusten lisäksi työyhteisön pyrkimys pitkäjänteisiin parannuksiin tavoissa toimia osana organisaatiota ja toimintaympäristöä. (Seppänen-Järvelä jne. 2009, 13.)

Vuorovaikutus tiimityön kehittämisessä on tärkeää, koska kommunikointi mahdollistaa jakamisen ja palautteen saamisen ajatuksista, tunteista ja kokemuksista. Oman työn ja toiminnan arvioiminen ja kehittäminen vaatii työyhteisöltä ja sen jäseniltä erilaista katsontanäkökulmaa ja vaivannäköä. Arvioinnin ja kehittämisen vaarana on, että huomataan, että ollaan toimittu pitkään tehottomasti tai vähemmän laadukkaasti. Omien työkäytäntöjen ja rutiinien muuttaminen vaatii kykyä tarkastella omaa työtään kriittisesti ja kyseenalaistaa eli reflektoida toiminnan taustalla olevaa ajattelua. Kehittämisen kannalta on tärkeää, että työhön luodaan rakenteita, jotka tukevat työntekijöiden mahdollisuuksia reflektoida kokemuksiaan ja keskustella ja analysoida työtä ja sen vaikutuksia. (Seppänen-Järvelä jne. 2009, 49, 56 - 57.)

Moniammatillisen tiimin työn kehittämisen välineinä nähdään jatkuvan tiedon kerääminen omasta toiminnastaan. Tietoa tulisi saada asiakkailta, sisältä organisaatioista, yhteistyökumppaneilta ja

tietenkin tiimin omilta jäseniltä. Tieto tulee purkaa reflektoinnin keinoin avoimessa vuorovaikutuksessa tiimin keskuudessa. Ryhmän reflektoinnin kautta tiimi oppii yhdessä yhteisten kokemusten kautta, arvioi sitä ja kehittää työtään. Tämä oppimissykli ei ole suljettu, vaan se on avoin uusille tiedoille ja palautteille ja sitä kautta jälleen uudelle kehittämiselle. Tätä kutsutaan ryhmän oppimiskehäksi. (Isoherranen 2008, 161 - 163.)



Kuvio 5. Ryhmän yhdessä oppimisen kehä (Isoherranen jne. 2008, 163).

Virtanen näkee myös tiimien kehittämistyön keskiössä uuden tiedon saamisen ja että kehittämistyö on integroitu osaksi perustoimintaa. Tarvittavia tietojen tasoja on kolme; uusi tieto – ennakointiin tarvittava tieto, kokemustieto ja sen hallinta sekä prosessitieto. Jälkimmäinen tieto luo toimintamalleja, rutiineja ja ilman tietoa ei ole prosesseja. Oleellinen tieto kun prosessimaiseen toimintaan pyritään julkishallinnonkin puolella kehittämään. Virtasen (2005, 162 - 167.) mukaan hyvinvointipalveluja tuottavien yhteisöjen tiedonhallinta kehittämistyökaluna tulisi koostua neljästä seikasta:

1. Tiedon keruu. Organisaatiolla pitää olla kyky aktiiviseen tiedon tuottamiseen, eikä tyydytä siihen "mitä sattuu tulemaan vastaan".
2. Tiedon prosessointi eli kokonaisuuden hallinta, tiedon muokkaaminen ymmärrettävään ja sovellettavaan muotoon.
3. Tiedon rekombinointi eli uuden tiedon yhdistäminen olemassa olevaan tietopohjaan.
4. Tiedon operationalisointi eli uuden tietämyksen konvertointi palvelutuotteiksi.

Arviointi on suuri osa työn kehittämistä, mutta palaan siihen teoriapohjaisesti tässä opinnäytetyössä myöhemmin. Muita työn kehittämisen välineitä ovat palautteet eri sidosryhmiltä

eri tilanteissa sekä vuorovaikutukseen liittyvä kehittävä dialogi tiimin sisällä. (Isoherranen jne. 2008, 161 - 168.)

Keskustelussa kuulee usein puhuttavan muutosvastarinnasta tai viitattavan siihen, että jotain yhteisöä tai henkilöä pidetään tai ei pidetä kehittämisvastaisena. Usein kuvataan myös sitoutuneisuutta ja sitoutumattomuutta kehittämiseen. Eri ihmisillä asenne, arvostus ja työorientaatio eivät ole samanlaisia. Työn kehittäminen ja työhön vaikuttaminen ovat merkittävä osa työtä ja sen mielekkäänä kokemista. Yksilön identiteetin rakentamisessa ammatti ja työ ovat tärkeitä aineksia ja merkityksellisiä asioita ihmiselle yksilönä. Työn ja työyhteisön kehittämisessä onkin aina mukana sekä työntekijän yksilölliset että työnantajan intressit. Näiden yhteensovittaminen vie työn kehittämisympäristöä eteenpäin. (Seppänen-Järvelä jne. 2009, 32.)

2.4 Työnkehittäminen sosiaalialalla

Sosiaalialan työolot – hanke, joka käynnistettiin 2000 –luvulla, toi loppuraportissaan esille sosiaalialan työolojen kehittämiseksi vaadittavia elementtejä, jotka vastaavat edellä kerrottujen moniammatillisen tiimin työn kehittämiseen liittyviä seikkoja. Loppuraportissa kehittämisen edellytyksinä nähtiin muun muassa tiedontuotannon ja arviointiin liittyvien työmenetelmien kehittäminen, avoin dialogi eri sidosryhmien kesken työn kehittämiseksi ja esimiestyön nostaminen kehittävän orientaation edistämiseksi etenkin asiakastyössä. (Kananen jne. 2011, 348 - 349.)

Oulun kaupungin maahanmuuttajapalveluissa pidetään yksikköä hyvinkin itseohjautuvana yksikkönä. Syynä ovat olleet etenkin löyhät esimieskontaktit ja työlle ominainen pioneerityö. Eihän pakolaistyötä Suomessa ole tehty kuin vasta parivuosisikymmentä. Ensimmäinen siihen liittyvä erillinen laki maahanmuuttajien kotoutumisesta tuli vuoden 1999 loppupuolella ja sen sisällön toimimattomuuden tarpeesta syntyi, 1.9.2011 voimaan tullut, uusi laki kotoutumisen edistämisestä. Lait luovat raameja toiminnalle, joka on kuitenkin varsin uutta kulttuurissamme.

Maahanmuuttajapalveluissa on vuoden aikana käytössä kaksi kehittämispäivää, jolloin on mahdollista tuoda esille työn toimivuuden kannalta tärkeitä kipupisteitä, joihin tulisi yhdessä löytää ratkaisu, johon sitoudutaan. Käytännössä tämä työkalu on ollut viime vuosina tehoton. Henkilökunnan vaihdokset ja runsas sijaisuuksien määrä ovat vieneet tehoa tältä työltä. Tiimin kehitysvaiheessa tunnutaan aina välillä palautuvan alkuasetelmiin. Esimiestilanteiden vaihtuvuus,

esimerkiksi vuoden 2010 jälkeen yksiköllä on ollut kuusi eri lähiesimiestä, on osaltaan johtanut siihen, ettei kehittämisspäivän tuloksia ja niiden noudattamista konkreettisesti kukaan seuraa.

Työn kiireellisyys on näiden henkilöstövaihtuvuuksien ja asiakasmäärien kasvun myötä vienyt tehon kehittämisspäivän oikealta tavoitteelta; oikean työn kehittämisen sijaan päälimmäisinä kysymyksinä ovat olleet toimenkuvat; kuka tekee, mitä tekee ja kenelle työt oikeasti kuuluvat tai ne voisi siirtää. Tällaisten roolitusten jatkuva uudelleen hakeminen on herättänyt enemmän puolustusreagointia kuin avointa dialogia työn sisällöstä.

Usein kuultu lausahdus on: *"kuka tässä jaksaa ja ehtii kehittää?"*. Kokeneimpien työ painottuu oman työn ohella uusien työkavereiden työnopastamiseen ja uusien työntekijöiden innovaativuus tukehtuu asiakastyön ja annetun opastuksen sulattamiseen. Vanhaan työmalliin on näissä olosuhteissa helpointa palata.

Vaihtuva esimiestilanne ja henkilöstötilanne on vienyt pohjan myös palautteiden annosta. Kehittämiskeskustelut kuuluvat tavoitteisiin, jotka kaupungin ylempi johto on asettanut, mutta käytännössä maahanmuuttajapalveluissa ei aitoja kehittämiskeskusteluja ole käyty. Lähiesimiehet ovat nähneet ne myös "pakkopullina", koska heillä ei ole käytettävissään kaikkia työvälineitä työntekijöiden aitoon kehittämiseen, kuten esimerkiksi myöntämään itsenäisesti koulutuksiin osallistumisia. Maahanmuuttajapalvelujen sosiaalityöntekijät erityisesti ovat nähneet tarpeelliseksi tulevaisuutta silmällä pitäen saada maahanmuuttajapalveluihin lähiesimies, jonka substanssiosaaminen takaa kehittämistyön ylläpitämisen tiimissä sekä sen koordinoinnin.

Tiedon tallentamisessa ja jakamisessa oleellisessa asemassa olevaa asiakastietojärjestelmää ei ole hyödynnetty kaikilla mahdollisilla tavoilla. Kaikilla työntekijöillä ei ole samankaltaisia oikeuksia asiakastietojärjestelmän hyödyntämiseksi. Tämän vuoksi jää oleellinen tieto asiakkaista joskus saavuttamatta työntekijää tai sen tuottamiseksi ei ole yhteistä paikkaa.

Opinnäytetyöhöni liittyvä kehittämistyön tarkoitus on asiakastietojärjestelmää hyväksi käyttäen tuottaa tietoa moniammatillisen tiimin jäsenten työvaiheista eri asiakastilanteissa kaikille näkyvällä osiolla asiakastietojärjestelmässä. Näin autetaan hahmottamaan toisten työntekijöiden toiminnat asiakastilanteissa, reagoimaan siihen esimerkiksi hankkimalla tietoa merkinnän tehneen kautta, saaden asiakastilanteesta paremman tilanneselvityksen reaaliajassa. Samalla luodaan merkintöjä, joiden tilastollisilla arvoilla voidaan alustaa henkilökohtaiset kehittämiskeskustelut oman työn kehittämistä silmällä pitäen sekä esimiestyöhön tilastollinen raporttityökalu tiimin kehittämistarpeiden arvioimiseksi muun muassa kehittämisspäivää varten.

Näin toteutuessaan kehittämistyö voi toimia yhtenä työkaluna työn kehittämiseksi. Sen hyväksi käyttäminen vaatii kuitenkin aikaa kehittämiseksi. Kuten työyhteisöjen kehittäjä Kari Murto kiteyttää kehittämisen idean; yhteisö elää, toimii ja pysähtyy säännöllisesti tutkimaan ja arvioimaan itse omaa toimintaansa. Osana tähän omaehtoiseen arvioivaan kehittämistyöhön liittyy yhteisöstä kuvaavan tiedon kerääminen. Tiedot voivat olla palautetietoja, sairauspoissaolotietoja tai tuloksellisuusmittareita (Niiranen jne. 2010, 141 - 142.) . Maahanmuuttajapalveluiden osalta ne voisivat olla myös edellisessä kappaleessa mainittuja ydintehtävien kirjaamisesta saatuja tilastollisia raportteja.

2.5 Arviointi

Arvioinnilla on useita merkityksiä ja sanaa käytetään erilaisissa yhteyksissä. Sanakirjoissa arviointi tai evaluaatio viittaa jonkin asian arvoon tai ansioon. Arviointi on aina kontekstisidonnaista, sopimuksenvaraista ja voidaan määritellä muun muassa siten, että se on jonkin kohteen arvon, merkityksen tai ansion määrittämistä. Arvioinnilla voidaan tavoitella kolmea päämäärää: tilivelvollisuuden täyttämistä, kehittämistyön edistämistä tai uuden tiedon tuottamista. Tilivelvollisuusarviointi on tuloksellisuuden arviointia ja vaikuttavuuden mittaamista. Kehittämisarviointi auttaa työ- ja palveluprosessien kehittämistä. Tiedon tuottamiseen pyrkivän arvioinnin tarkoitus on tuottaa uusia kehyksiä, näkökulmia, ratkaisuja ja kritiikkiä muun muassa palvelujen toteutuksesta tai sosiaalisista kysymyksistä. Arvioinnin voidaan todeta liittyvän empiirisiin havaintoihin tai järkiperaiseen, yleisempään kohteen arvon määrittämiseen. Arviointitutkimuksessa sen sijaan tarkasteltavan kohteen arvon määrittely tapahtuu tieteellisiä menettelytapoja ja tekniikoita soveltamalla. (Peitola 2005, 25 - 27.)

Arviointi on siis pelkistetysti arvon antamista ja asioiden arvottamista. Arvioinnin tarkoituksena on tuottaa havaintoja, johtopäätöksiä ja kehittämissuosituksia arvioitavan kohteen vahvuuksista ja parantamisalueista suhteessa määriteltyihin kriteereihin ja systemaattisesti kerättyyn empiiriseen aineistoon pohjautuen. Arvioinnin tarkoituksena on toiminnan, ohjelman tai toimintapolitiikan parantaminen. On korostettava arvioinnin tehtävää sosiaalisen ja sosiaalisten olojen parantamisena. Arviointi voi tuottaa tietoa ja ymmärrystä siitä, mikä toimii ja mikä ei, jolloin siinä on kyse todellisuuden testaamisesta. Arviointia tulisi aina ohjata määrätty tarkoituspäätäjä ja käyttötarkoitus, jota varten tietoa tuotetaan. (Vataja 2012, 79 - 81.)

Arviointi on yleistynyt osaksi julkisen sektorin toimintaa. Erityisesti se sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskettanut kehitys, jonka myötä arviointi on liitetty yhä enemmän osaksi asiantuntijuuden ja työkalutieteen kehittymistä, ammatillista osaamista ja työn eettisyyttä. Kehittyneen ammatillisuuden tunnusmerkiksi on esitetty valmiutta arvioida omaa työtä ja työkäytäntöjä sekä toimintaan kohdistuvia tavoitteita ja perusteita (Kananoja jne. 2008, 218).

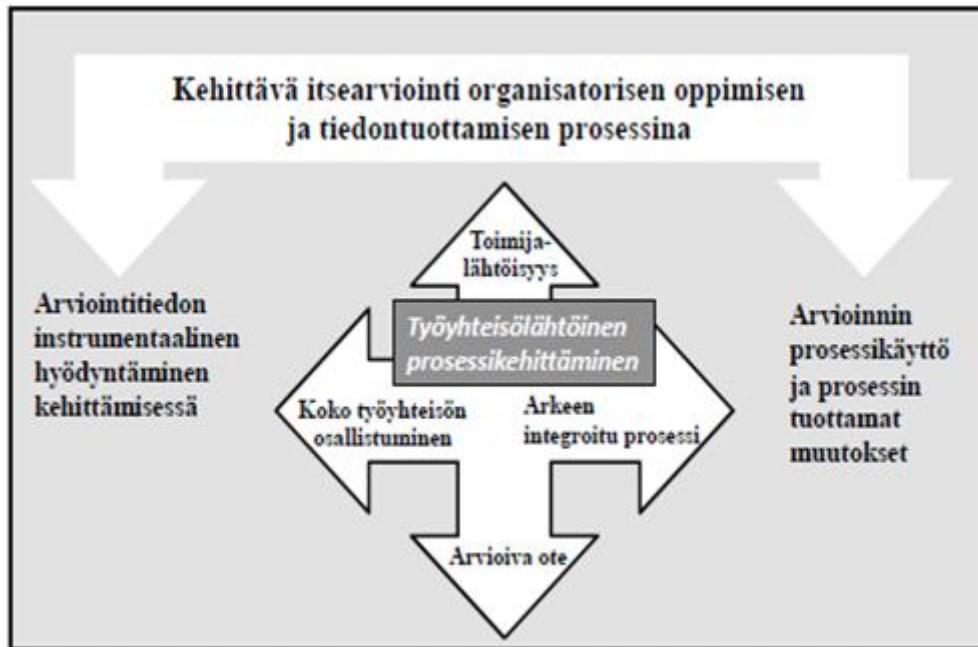
Arviointi ei tuolloin ole vain tilivelvollisuuden täyttämistä hallinnolle, rahoittajille tai poliittisille päättäjille, vaan voi palvella organisaation tavoitteita ja edistää toimijoiden tietoa palvelutoiminnasta ja sen prosesseista. Näin ollen arvioinnin on nähty palvelevan ammatillisen vastuun ottamista palvelutyön laadusta. (Satka 2011, 8.)

Arviointi on tärkeä osa työn kehittämisen kannalta. Seppänen-Järvelä ja kumppanit (2009, 51 - 53) näkevät sen olevan työn kehittämistyön lähtökohtana. Arvioiva työote on ammatillisen kehittymisen edellytys. Erään sosiaalitoimiston lähiesimies on arvioivan työotteen määritellyt käytännössä näin: ”mietitään miten asioita tehdään ja miten niitä voisi tehdä, voisiko niitä tehdä jotenkin muuten tai onko näissä järkeä”.

Arviointi on väylä oppimiseen ja kehittymiseen. Arvioinnin toteuttaminen työyhteisöissä vaatii rinnalleen työssä oppimisen. Työyhteisössä, esimerkiksi moniammatillisissa tiimeissä, oppiminen on prosessi, jossa työntekijät jakavat ja vastaanottavat tietoa. Samalla he tulevat tietoisiksi toistensa arvoista, asenteista ja havainnoista. Tätä toimintaa edistää yhteistoiminnallisuus, dialogisuus ja toimintaorientoituneisuus. Oppiminen perustuu siihen, että yksilö rakentaa ja kehittää jaettua todellisuutta yhteistyössä toisten kanssa. Oppimisen kautta saatua tietoa arvioidaan käyttökelpoiseksi ja edelleen jalostettavaksi yhdessä reflektoiden vuorovaikutuksen ja dialogisuuden ollessa mahdollisen vapaata ja kaikkia työntekijöitä kunnioittavaa. (Seppänen-Järvelä jne. 2009, 55 - 56: Isoherranen jne. 2008, 162 - 171.)

Työyhteisön kehittämisen kannalta tärkeää on, löytää työhön rakenteita ja foorumeja, joissa työntekijät saavat mahdollisuuden tuottaa tietoa, pysähtyä sitä analysoimaan yhdessä reflektoiden ja suorittaa itsearviointia. Reflektio on sen edellytys. Itsearvioinnilla työyhteisö voi saavuttaa välineen, joka auttaa työyhteisöä tunnistamaan nykytilansa, tavoitteensa ja ohjaa tarvittaessa työyhteisöä ”oikealle” polulle. Työn kehittämistä palvelevan arvioinnin tulee tuottaa työhön ”peilejä”. Sillä tarkoitetaan työstä ja esimerkiksi tiimistä kerättyä materiaalia, informaatiota, jonka avulla työyhteisö voi hahmottaa nykytilansa ja mahdolliset kehittämiskohteensa. (Seppänen-Järvelä jne. 2009, 57 - 58.)

Arviointitiedon ja siitä saatujen tulosten hyödyntämisessä on kyse siitä, mitä arvioinnin tuottaman tiedon avulla tai sen seurauksena tapahtuu. Arviointitulosten käyttöä ja hyödyntämistä on eritelty instrumentaaliseksi käytöksi, käsitteelliseksi käytöksi ja symboliseksi tai suostuttelevaksi käytöksi (kuvio 6). (Vataja 2012, 80 - 81.)



Kuvio 6. Arvioinnin hyödyntäminen työyhteisön kehittämisessä (Vataja 2012, 80).

Arvioinnin käyttö on instrumentaalista silloin, kun arvioinnin tulosten hyödyntämisen seurauksena syntyy toimintaa. Käsitteellinen käyttö viittaa ajattelussa tai ymmärryksessä tapahtuviin muutoksiin, jotka syntyvät arviointitulosten hyödyntämisen tuloksena. Arvioinnin tuloksia voidaan käyttää myös symbolisella tai suostuttelevalla tavalla, esimerkiksi vahvistamaan jo olemassa olevaa tietoa tai asemaa. (Vataja 2012, 80 - 81.)

Sosiaalityön kentässä arviointi on usein yhdistetty työn vaikuttavuuden arviointiin. Tuolloin arviointi on koettu ongelmalliseksi sen vuoksi, että sosiaalityön asiakkaan ongelmienratkaisuprosessiin vaikuttavat yleensä niin monet muut tahot. Esimerkiksi aikuissosiaalityötä tekevän työntekijän työn osuuden vaikutukset ei heti näy moniongelmaisen narkomaaniasiakkaan elämän tilanteen paranemisessa, vaan työn vaikuttavuuteen suhteessa asiakkaaseen tarvitaan laajaa yhteistyötä useiden toimijoiden kanssa, joiden reagointi taas on suoraan suhteessa asiakasprosessin vaikuttavuuteen. Muun muassa edellä mainitun vuoksi sosiaalityön asiakastyötä tekevät eivät välttämättä pidä arviointia mielekkäänä. Käytännössä työntekijät soveltavat tieto-taitoaan tapauskohtaisesti. He kokevat, että asiakastyön päälle tehtävä

työn arviointityö on ylimääräistä työtä eikä sille nähdä selvää merkitystä. Tämän muuttamiseksi tarvitaan koulutusta, uudenlaisia mittareita, asiakkuuden aikajänteen ymmärtämistä, uutta tiedontuottamistekniikkaa ja siihen liittyviä käytäntöjä. (Pohjola jne. 2012, 97 - 100.)

Arvioivan työotteen paikkaa sosiaalityössä on jäsennetty aikaisemminkin. Hanna Heinonen (2007) on nähnyt, että se voisi auttaa kohdistamaan sosiaalityön palveluja paremmin. Arvioiva työote voi kohdistua sosiaalityön prosesseihin ja palvelujen kehittämiseen. Sen hyväksi käyttämisen etu ja työntekijöiden ymmärtävyisyys sitä kohtaan nousee, kun arvioivassa työotteessa nimenomaan korostetaan käytännöstä nousevan kokemuksellisen tiedon merkitys. (Seppänen-Järvelä jne. 2009, 54.)

Oman kehittämistyöni tarkoituksena on tuottaa tietoa asiakkaan kanssa tehtävästä työstä eri tiiminjäsenten osalta kaikkien nähtäväksi. Kyseisistä tiedoista voi tietojärjestelmää hyväksi käyttäen muodostaa tilastoja ja raportteja, joiden toivon toimivan ”peileinä” tiiminjäsenille yhdessä arvioitavaksi, siitä mitä on tehty, mitä sillä on saavutettu ja mitä pitäisi mahdollisesti tehdä.

3 SOSIAALITYÖN PALVELUPROSESSI

Sosiaalityötä ja sen palveluprosessia määrittävät lainsäädäntö. Tässä luvussa avataan sosiaalityön palveluprosessia yleisellä tasolla siten kuinka se nojautuu lakiperusteisiin, miten asiakasprosessi ideaalitapauksessa etenee, mitä eri toimenpiteet pitävät sisällään ja millainen rooli eri sosiaali-alan ammattiryhmillä asiakasprosessissa on.

3.1 Sosiaalityön juridinen viitekehys

Suomen perustuslaki asettaa vastuun riittävien sosiaali- ja terveyspalveluiden ja toimeentulon turvaamisesta julkiselle vallalle. Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, lakien tarkennukset huomioiden, jokaiselle kansalaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja toimia siten, että se edistää väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheitä ja vanhempia heidän työssään turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. Perustuslain 121 §:n mukaan kunnille annettavista tehtävistä säädetään lailla. Kunnat kantavat päävastuun sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä ja rahoittamisesta. Kuntien järjestämisvastuusta on säädetty tarkemmin sosiaali- ja terveydenhuollon erityislaeissa. Sosiaalihuoltoon kuuluvista kuntien tehtävistä säädetään sosiaalihuoltolaissa (710/1982) (Sarvimäki jne. 2007, 17-18.)

Kunnille kuuluvan sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisvastuun periaatteista on säädetty sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain 4 §:ssä. Sen mukaan kunnat voivat järjestää palvelut usealla eri tavalla; joko itse, yhteistyössä muiden kuntien kanssa, kuntayhtymien kautta tai hankkimalla palvelut valtiolta, muilta kunnilta tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palveluntuottajalta. (Sarvimäki jne. 2007, 18.)

Asiakkaan oikeudesta sosiaali- ja terveyspalveluihin on säädetty useissa laeissa eri tavoin. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki (812/2000) velvoittaa asiakaslähtöisyyteen ja asiakassuhteen luottamuksellisuuteen sekä asiakkaan oikeuteen hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Sosiaalihuoltopalvelussa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Asiakkaalle on laadittava palvelusuunnitelma tai vastaava, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. (Sarvimäki jne. 2007, 18.)

Sosiaalihuollon järjestämisvastuu on laaja sisältäen yksilökohtaisen asiakastyön sekä yhteisöihin kohdentuvan vaikuttamisen ja sosiaalisten epäkohtien ehkäisemisen. Kuntien harkinnassa on, kuinka ne toteuttavat palvelut käytännössä, mutta siinä onnistuakseen kuntien tehtävänä on huolehtia henkilöstön osaamisen kehittämisestä ja riittävästä resursseista, jotta palvelujen saatavuus ja vaikuttavuus voidaan turvata. (Sarvimäki jne. 2007, 19-20.)

3.2 Sosiaalityö asiakasprosessin näkökulmasta

Sosiaalityön historia ja palvelujen muokkautuminen ovat nähtävissä sosiaalihuollon kehitymisestä vaivaistaloista nykyajan monimuotoiseen palvelujärjestelmään. Sosiaalityön historiallisessa kehityksessä palvelujen rakentumisen ohella asiakkaan ja työntekijän suhteet ovat muokkautuneet ja kehittyneet. Kun palvelut ovat kehittyneet ajan saatossa ja työ on muuttunut, on samaan aikaan työntekijän rooli muuttunut. Samaan aikaan myös palveluja käyttävän asiakkaan asema on muuttunut.

Aikaisemmin kuvatun juridisen viitekehyksen mukaa myös sosiaalityön järjestäminen kuuluu kunnan järjestämisvastuulle. Kuvaan sosiaalityötä yleisen asiakasprosessin perspektiivistä. Asiakastasolla sosiaalityö on ammatillinen, vuorovaikutuksellinen ja muutokseen tähtäävä ongelmanratkaisuprosessi. Prosessi lähtee liikkeelle yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen ongelmallisten elämäntilanteiden määrittelystä ja arvioinnista. Tässä sosiaalityön prosessissa on ominaista ajattelu, jossa asiakas huomioidaan inhimillisenä ja vuorovaikutteisena kokonaisuutena (fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen) erilaisine rooleineen (esim. puoliso, vanhempi, kaveri, työntekijä) elinympäristössään (esim. perhe, suku, kaveri- ja tuttavapiiri, asuinyhteisö, kulttuuriyhteisö). Sosiaalityön määritelmässä sosiaalityö kuvataan luonteeltaan muutostyöksi. Tämän muutostyön tavoitteena on joko muutos asiakkaan elämäntilanteessa (ihmisen ja hänen ympäristönsä välisessä suhteessa) tai hänen toimintaedellytyksissään. (Kananoja jne. 2011, 21 - 26.)

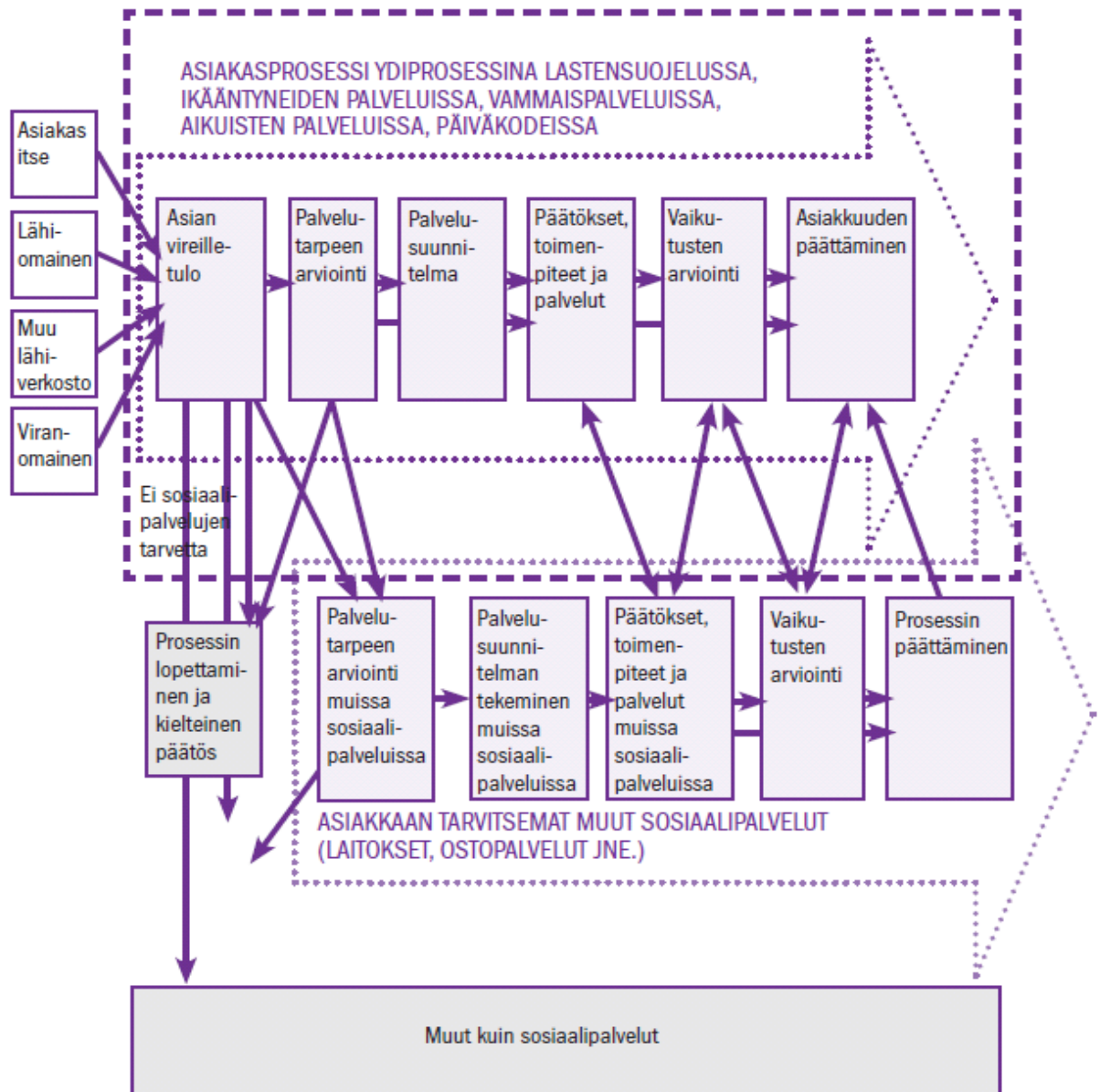
Sosiaalityön tavoitteena on Kallinen-Kräkin mukaan (2001, 19 - 20.) muun muassa:

- a) lisätä ja aktivoida asiakkaiden omia ongelmanratkaisutaitoja ja selviytymiskapasiteettia,

- b) vahvistaa yksilön vuorovaikutusta luonnollisten resurssijärjestelmien (esim. perhe, suku, naapurit ja ystävät) ja virallisten resurssijärjestelmien (esim. palvelujärjestelmät) kanssa,
- c) turvata asiakkaan materialistiset resurssit (esim. raha, ruoka, vaatteet ja asunto),
- d) tarjota lain velvoittama kontrolli ja tuki erityisesti lapsille, joiden hoito ja kehittyminen ovat uhattuina lapsen oman tai hänen vanhempiansa käyttäytymisen vuoksi ja
- e) tuottaa tietoa yhteiskunnan tasolla tehtäviin suunnittelu- ja päätöksentekoprosesseihin erityisesti yhteiskunnan heikoimmassa asemassa olevien yksilöiden, ryhmien ja yhteisöjen sosiaaliseen elämään liittyvästä näkökulmasta.

Lehmuskoski ja Kuusisto-Niemi (2007, 27) ovat määritelleet sosiaalityön olevan asiakastasolla prosessi, joka lähtee liikkeelle asiakkaan kanssa yhdessä tehdystä tilanneselvityksestä ja sen pohjalta laaditusta suunnitelmasta. Sosiaalityön ongelmanratkaisuprosessi on siis sarja asiakkaan ja työntekijän välillä tapahtuvia vuorovaikutustilanteita, joissa yhdistyvät ajattelu, tekeminen ja tunnekokemukset. Huomioitavaa on, ettei prosessi ole vain sarja erillisiä työntekijän toteuttamia toimenpiteitä, vaan sillä on merkitystä asiakkaalle vaikeuksien jäsentävänä, omaa elämänotetta vahvistavana ja kokemuksena välittävästä ihmissuhteesta. Prosessin etenemisessä ja toteutumisessa painotus nähdään asiakkaan ja työntekijän yhteistyön reflektiivisessä, vastavuoroisessa ja pohtivassa luonteessa. Sosiaalityön prosessissa on kaksi keskeistä elementtiä, jotka vaikuttavat työskentelyyn olennaisesti. Ensimmäinen on asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde. Toinen liittyy asiakkaan ja työntekijän näkemyksiin lähtökohtatilanteesta, yhteiseen arviointiin siitä, mihin tekijöihin työskentelyllä haetaan muutosta ja miten. Huomioitavaa on, että työntekijän tulee asiakastilanne huomioiden käyttää verkostoja ja muita palveluja hyväksi asiakasprosessin aikana. (Kananoja jne. 2011, 133 - 146.)

Asiakasprosessi voidaan jakaa (kuvio 7.) ydinprosessiin lastensuojelussa, ikääntyneiden palveluissa, vammaispalveluissa, aikuisten palveluissa ja asiakkaan tarvitsemiin muihin sosiaalipalveluihin (Sarvimäki jne. 2007, 26.):



Kuvio 7. Sosiaalityön asiakasprosessin ydin ja sen kytkeytyminen muihin asiakasprosesseihin (Sarvimäki jne. 2007, 26.)

Sarvimäen mukaan (2007, 24 – 35.) sosiaalityön ja sosiaalipalvelujen asiakasprosessi voidaan jakaa kuuteen osaan:

1. Asian vireilletulo. Asiakasprosessi käynnistyy, kun henkilö itse, hänen lähiyhteisönsä, viranomainen tai joku muu taho ilmaisee henkilön palvelutarpeen ja asia otetaan käsittelyyn. Asiakasprosessin vireilletulosta vastuussa oleva työntekijä tekee ratkaisun siitä, kuuluuko asia kyseiselle toimielimelle, edellyttääkö se palvelutarpeen arviointia tai ohjaamista muihin palveluihin.
2. Palvelutarpeen arviointi. Asiakasprosessin edetessä seuraavassa vaiheessa tehdään palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arvioinnista

vastuussa oleva työntekijä kutsuu tilannekohtaisesti tarvittaessa muuta ammattihenkilökuntaa tai muiden palvelujentuottajia avuksi arviointitilanteessa.

3. Palvelusuunnitelma. Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta laaditaan palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Palvelusuunnitelman laatimisesta vastaa määritelty ammattihenkilö, yleensä sosiaalityöntekijä, mutta siihen osallistuvat kaikki asiakkaan palvelun toteuttamisesta vastuussa olevat ammattiryhmät. Palvelusuunnitelman tulee ohjata kaikkien ammattiryhmien työtä asiakkaan palvelua toteutettaessa. Tiimimäisen työmallin ja eri ammattihenkilöiden työtä ohjaavan yhteisen asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman tarkoituksena on parantaa asiakastyön vaikuttavuutta ja tehokkuutta, kun työ jäsentyy kunkin ammattiryhmän osaamista hyödyntäen asiakasprosessin eri vaiheissa.

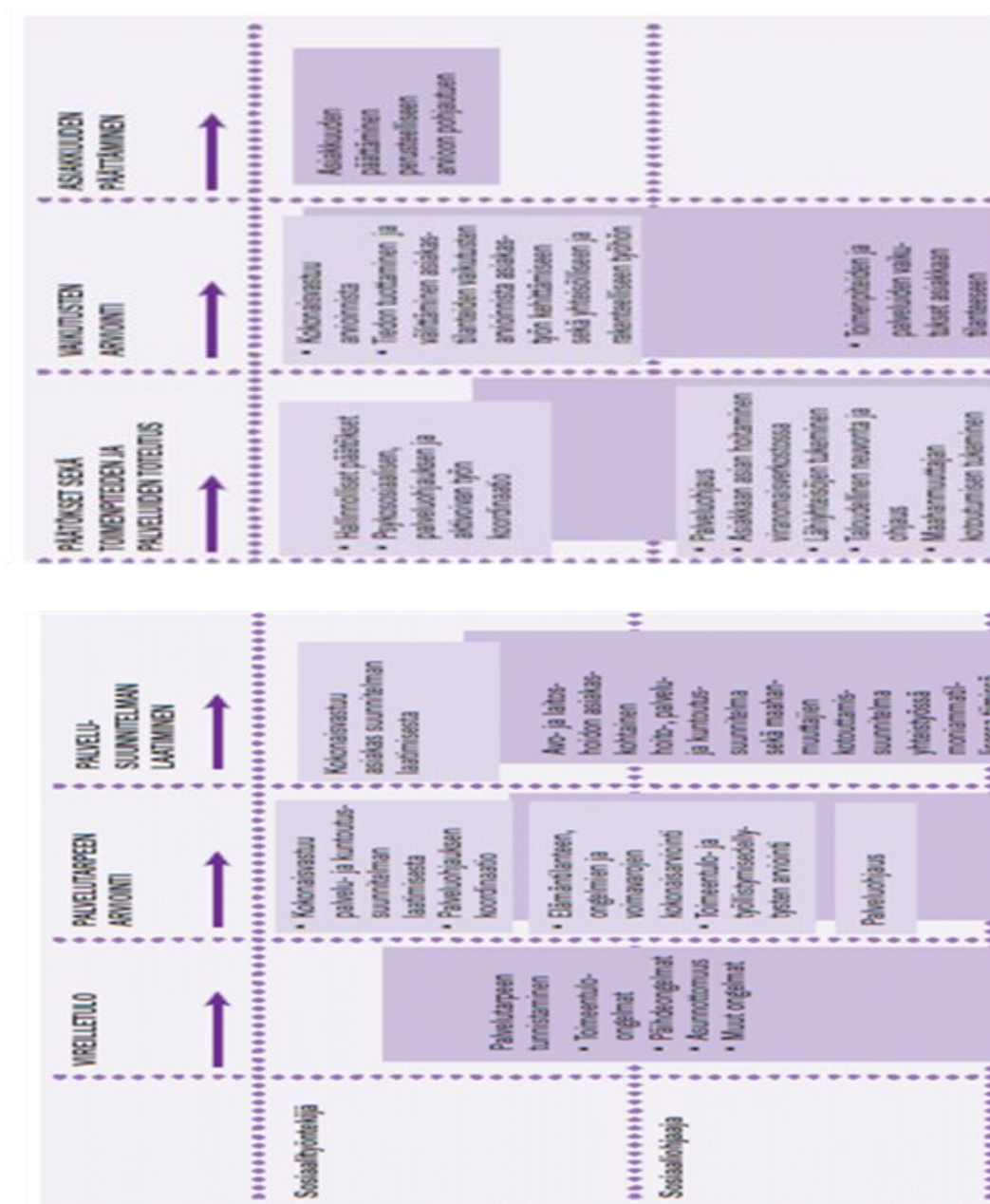
4. Palveluiden ja toimenpiteiden toteutus. Yhdessä asiakkaan kanssa työntekijät noudattavat suunnitelmaa ja toimivat sen mukaisesti. Keskeistä on kaikkien ammattiryhmien osaamisen hyödyntäminen. Eri ammattiryhmien osaaminen tulee huomioida asiakaskohtaisessa palvelusuunnitelmassa, joiden pohjalle tehtävät päätökset, palvelut ja viime kädessä eri ammattiryhmien omaan ja yhteiseen osaamiseen perustuvat toimenpiteet asiakkaan tilanteen kohentamiseksi rakentuvat. Suunnitelman toteutumisen kannalta oleellisten yhteistyökumppaneiden kanssa ollaan kiinteässä yhteistyössä.

5. Vaikutusten arviointi. Asiakkuuden aikana kaikki ammattiryhmät arvioivat asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman tavoitteiden toteutumista ja vaikutusta asiakkaan tilanteeseen. Asiakastilanteen muutoksiin pyritään vastaamaan, muun muassa uudelleen arvioinnilla ja suunnitelman päivittämisellä. Näin voidaan tarkentaa asiakkaan tilanne sekä suuntia tarpeellisia toimenpiteitä ja palveluja.

6. Asiakkuuden päättäminen. Sosiaalityön ja sosiaalipalvelujen asiakkuuksien kesto vaihtelee muutamasta asiakastapaamisesta useiden vuosienkin mittaiseen palveluun riippuen asiakkaan tai perheen palvelutarpeista. Sosiaalityössä ja sosiaalipalveluissa asiakasprosessin päättämisen tulee perustua asiakkaan kokonaistilanteen arviointiin yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakasprosessin vastuuhenkilö tekee arvioinnin perusteella päätöksen asiakkuuden päättämisestä ja selvittää päätöksen vaikutukset asiakkaalle.

Huomioitavaa on, että eri asiakasprosessin vaiheiden tulee kytkeytyä yhteen ja muodostaa kokonaisuus, jonka tavoitteena on asiakkaan tilanteeseen vaikuttava tuloksellinen palvelu. Eri osissa toteuttamisvastuu vaihtelee, mutta koko asiakasprosessin vastuuhenkilön, yleensä sosiaalityöntekijän, on oltava saumattomassa yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa prosessiin osallistuvien, niin oman tiimin työntekijöiden kuin myös verkostojen kanssa. (Sarvimäki jne. 2007, 23.)

Sosiaalityön asiakasprosesseissa sosiaalityöntiimeissä työskentelee eri ammattinimikkeillä olevia henkilöitä sosiaalityöntekijöiden rinnalla. Sosiaalityöntekijät mielletään, tai ainakin tulisi mieltää, asiakasprosessin ”omistajaksi”. Riippuen millä sosiaalityön sektorilla toimitaan (aikuissosiaalityö, kuntouttava sosiaalityö, lastensuojelutyö, vanhus- ja vammaissosiaalityö, nuorisotyö jne.), määrittää se omalta osaltaan sosiaalityöntekijän kanssa toimivien tiiminjäsenten ammattikunnan. Yleisesti nämä ammattikunnat ovat ohjaajat (käytetään myös nimitystä sosiaali-ohjaajat), lähihoitajat, kodinhoitajat ja etuuskäsittelijät. Jokaisella tulisi olla oma selkeä roolinsa asiakasprosessissa. Kuviossa 8 on aikuissosiaalityön asiakasprosessista ammattikunnittain. Siinä on huomioitu myös tässä opinnäytetyössä aiheena oleva maahanmuuttajatyö. (Sarvimäki jne. 2007, 40 - 43.) Liitteessä 1 on esitetty koko kuvio.



Kuvio 8. Osa kuvioista sosiaalialan ammatillisen henkilöstön osaamiseen perustuva tehtävänjako aikuisten palveluissa (Sarvimäki jne. 2007, 42 - 43.). Koko kuvio liitteenä. (Liite 1.)

3.3 Sosiaalityö Oulun maahanmuuttajapalveluissa

Oulun kaupungin maahanmuuttajapalveluiden perustehtävänä on antaa Oulussa asuville kansainvälistä suojelua saaneille pakolaistaustaisille sekä entisen Neuvostoliiton alueelta muuttaneille paluumuuttajataustaisille henkilöille sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalvelut. Tehtävään kuuluu tukea asiakkaiden kotoutumista kolmen ensimmäisen vuoden ajan (ensimmäisestä väestörekisterimerkinnästä), jonka jälkeen asiakkaat siirtyvät tarvittaviin yleisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Paluumuuttajien osalta palvelu on puoli vuotta ensimmäisestä väestörekisterimerkinnästä. Opinnäytetyöni aihe on työnantajani kanssa sovittu kohdistumaan pakolaisten kanssa tehtävään asiakasprosessiin, joten jatkossa tekstissä olevat asiakkaat tarkoittavat pakolaistaustaisia maahanmuuttajapalvelujen asiakkaita.

Oulun kaupungin Maahanmuuttajapalveluissa sosiaalipalveluissa asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät, ohjaajat ja kodinhoitajat. Etuuskäsittelijät käsittelevät valtaosan kirjallisista toimeentulotukihakemuksista ja tekevät muita hallinnollisia toimistotöitä. Hallinnollisia tehtäviä hoitavat maahanmuuttajapalveluiden koordinaattori ja pakolaissihteeri.

Maahanmuuttajasosiaalityössä pätevät kaikki yleiset sosiaalityöhön kuuluvat ammatilliset ja eettiset periaatteet. Työssä on kuitenkin myös erityispiirteitä, jotka juontavat muun muassa asiakkaiden etnisestä taustasta ja kulttuurista, traumaattisista elämäkokemuksista sekä asiakaskohtaisesta sopeutumisprosessista suomalaiseen yhteiskuntaan. Maahanmuuton lähtökohdat erottavat pakolaistaustaiset maahanmuuttajat muista Suomeen muuttavista, mikä tuo mukanaan erityisen sosiaalityön avuntarpeen. Pakolaiset ohjautuvat jo maahan tullessaan sosiaalityön asiakkaiksi, joten asiakkuudesta tulee helposti pysyvä rooli, kun muuta yhteiskunnallista osallistumisen mahdollisuutta ei ole (Anis 2008, 31). Sosiaalityön asiakkuuden ei ole tarkoitus jatkaa hamaan tulevaisuuteen vaan tavoitteena on tukea asiakkaita kohti taloudellista itsenäisyyttä ja pärjäämistä ilman viranomaistukea. Maahanmuuttajasosiaalityön yhteiskunnallisena tehtävänä on auttaa ihmisiä kotoutumisessa suomalaiseen yhteiskuntaan. Pakolaistaustaiset maahanmuuttajat tarvitsevat varsinkin alkuvaiheessa paljon neuvontaa, ohjausta ja tukea talouteen, elämänhallintaan ja oman kotoutumispolun löytämiseen liittyvissä asioissa. Tämä johtuu aikaisemmin mainittujen seikkojen vuoksi myös kielitaidottomuudesta ja tietämättömyydestä omista oikeuksista sekä mahdollisuuksista uudessa kotimaassa ja tällöin viranomaisten antama tuki korostuu. (Hyvönen 2011, 3 - 6, 18 - 19).

Oulun maahanmuuttajapalveluiden toimintaa säätelee samat juridiset raamit, jotka tämän luvun alussa mainittiin. Perustuslain, hallintolain ja sosiaalihuoltolain lisäksi maahanmuuttajapalveluja ohjaa erityislaki, kotoutumislaki. Uusi kotoutumislaki ”Laki kotoutumisen edistämisestä 1836/2010” astui voimaan 1.9.2011. Maahanmuuttajapalvelujen työn erityissisältö ja ydin on kotoutumisen edistäminen. Laissa kotoutuminen ja kotouttaminen määritellään seuraavasti:

”Kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteis-kunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja samalla kun tuetaan hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen (Laki kotoutumisen edistämisestä 3§).”

”Kotouttamisella tarkoitetaan kotoutumisen monialaista edistämistä ja tukemista viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteillä ja palveluilla (Laki kotoutumisen edistämisestä 3§).”

Oulun kaupungin maahanmuuttajapalvelujen sosiaalityön asiakasprosessi muistuttaa polultaan aikaisemmin tässä luvussa esitettyä ”yleistä” aikuissosiaalityön asiakasprosessia. Huomioitavana erikoispiirteinä on asiakaskunta huomioiden erilaisuus asiakkuuden syntymisessä, erityislain mukaiset painotukset työssä ja työmenetelmissä sekä aikaan sidottu asiakkuuden loppuminen (kolme vuotta ensimmäisestä väestörekisterimerkinnästä).

Edellä olevien seikkojen lisäksi Oulun kaupungin maahanmuuttajapalvelujen toimintaa ohjaa myös tilaaja–tuottaja–mallin mukainen sopimus maahanmuuttajapalvelujen sisällöstä (kuvio 9.).



Kuvio 9. Maahanmuuttajapalvelujen asiakkuuden vaiheet.

Maahanmuuttajapalvelujen palvelupaketin sisältö määriteltiin vallitsevien tehtävien, valtiovallan ohjeistuksien ja lakien mukaisesti seuraavanlaisista kokonaisuuksista koostuvaksi;

vastaanotto, kotouttamistyö, sosiaalityö, etuustyö ja maahanmuuttajatyöhön liittyvä asiantuntija- ja hallinnollinen työ. Kuvion 9 mukaisesti kotoutumisvaihe sisältää asiakkuuden loppuun saakka kotouttamis-, sosiaali- ja etuustyön sekä koko sen ajan toimii tukiprosesseina asiantuntija- ja hallinnollinen työ sekä verkostotyö eri asiakastilanteissa eri yksiköiden ja palvelujentarjoajien kanssa.

4 TIETOJÄRJESTELMÄT JA NIIDEN KÄYTTÖ

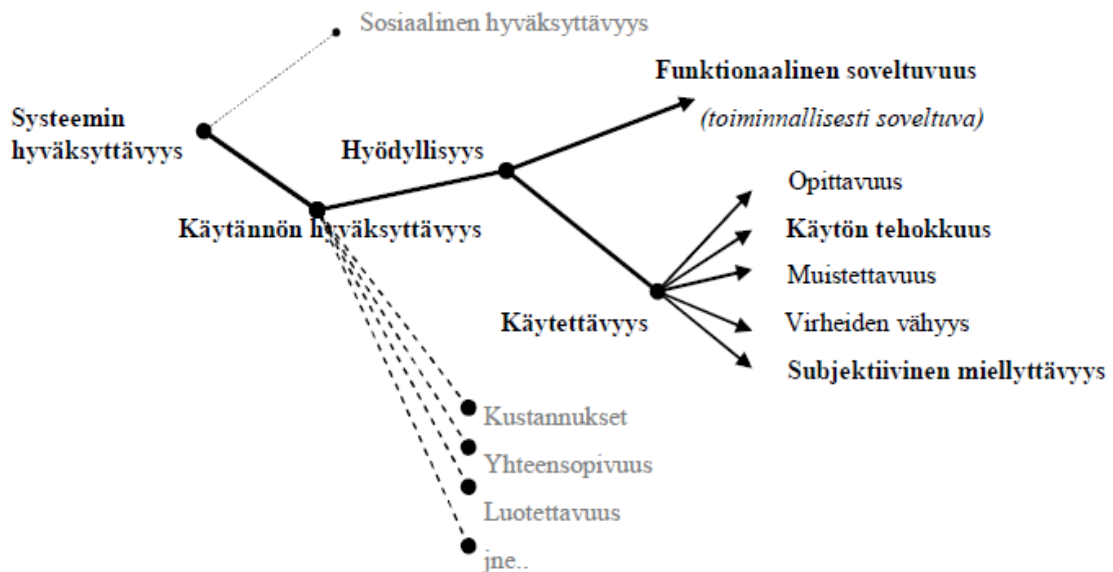
Tietojärjestelmien käyttöönottoa tarkastelen sosiaali- ja terveystoimen perspektiivistä. Sieltä keskityn sosiaalipalvelujen kannalta tarkastelemaan, miten tietotekniikkaa on pyritty hyödyntämään viime vuosikymmeninä. Tämän tarkastelu näkökulman olen valinnut sen vuoksi, koska se liittyy opinnäytetyöni ja kehittämistyöni toimintaympäristöön ja sisältöön oleellisesti.

4.1 Tietojärjestelmät

Tietojärjestelmistä puhuttaessa tarkoitetaan yleensä tietotekniikkaa. Perinteisesti tietojärjestelmällä tarkoitetaan ihmisistä, prosesseista, datasta, malleista ja teknologiasta koostuvaa kokonaisuutta, joka muodostaa jotakin organisatorista tarkoitusta tai toimintoa palvelevan yhtenäisen rakenteen. Tietojärjestelmissä käsitellään tietokannassa olevaa tietoa erilaisiin tarpeisiin. Tietojärjestelmästä käytetään myös nimitystä tietosysteemi tai systeemi. Systeemi on osista muodostuva kokonaisuus. Tietosysteemi muodostuu tietojenkäsittelystä, tiedonsiirtolaitteista, niitä käyttävistä ja huoltavista ihmisistä, erilaisista toimintaohjeista eli manuaaleista, tietokoneohjelmista ja tiedoista. (Korpela jne. 2004, 453 - 470.)

Käsitettä tietojärjestelmä on käytetty kahdenlaisessa merkityksessä. Esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttämät asiakastietojärjestelmät on tietokonesovellutuksia, jotka ovat useiden työntekijöiden käyttöön tarkoitettuja ohjelmistoja, joilla käsitellään tietyn tyyppisiä tietoja tietokannassa. Tietojärjestelmätiede määrittelee tietojärjestelmän tietojenkäsittelyjärjestelmäksi, joka sisältää teknisiä, inhimillisiä ja sosiaalisia osatekijöitä. Tietojärjestelmätieteen tutkijoiden mielestä tietojärjestelmä on systeeminen kokonaisuus, jossa tietoa käsitellään osin teknisin laittein mutta organisatorisia tarkoituksia varten. Tiedon käsittely voi olla joko manuaalista tai tietotekniikkaa. (Virkkunen 2007, 12 - 14.)

Tietojärjestelmän hyödyllisyys on osa tietojärjestelmän käytännön hyväksyttävyyttä (kuvio 10). Käytettävyys ja funktionaalinen soveltuvuus ovat tietojärjestelmän hyödyllisyyden mittareita. (Virkkunen 2007, 12 - 14.)



Kuvio 10. Tietojärjestelmän hyväksyttävyyden piirteet (mukaeltu Nielsen 1993, 24 – 25 ; Virkkunen 2007, 14).

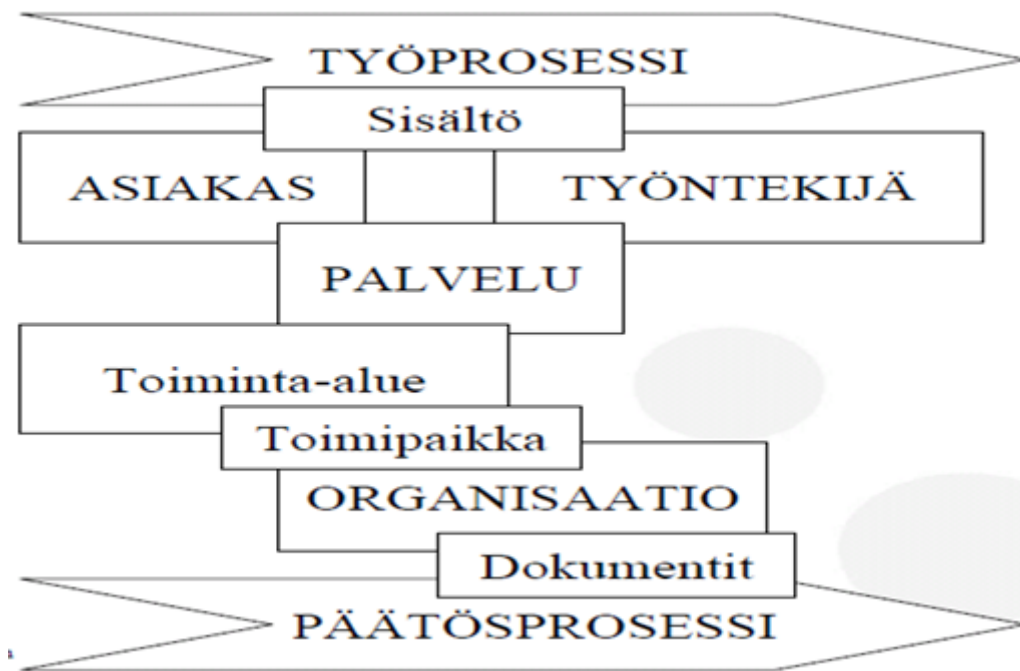
Tietojärjestelmätuotteelle asetettavat käytettävyysvaatimukset ovat tuotteen opittavuus, tehokkuus ja miellyttävyys. Tuotteen tulee soveltua käyttötarkoitukseensa. (Sinkkonen jne. 2002, 17.) Tuotteen käytettävyys ilmenee parhaiten siitä, että käyttäjän työskentely tuotteen toimintojen kanssa on sujuvaa halutun lopputuloksen saavuttamiseksi. Ohjelmistotuotantoprojekteissa käytettävyyden huomioiminen jää usein liian pienelle roolille. Käytettävyyden sisällyttäminen ohjelmiston kehittämisprosesseihin parantaa oleellisesti sovellusten onnistumista käytännön työn kannalta. (Kuutti 2003, 13, 19.)

Yksi tärkein tietojärjestelmän käytön tarkoituksista on tietoja käsittelemällä tehdä jokin toiminta mahdolliseksi tai tehostaa ja helpottaa sitä. Näin pyritään vaikuttamaan esimerkiksi organisaation tuloksellisuuteen tai tuottavuuteen. (Nykänen 2003, 4 - 5.)

4.2 Tiedon tuottaminen sosiaalityössä

Sosiaalityö on perustavasti tietotyötä. Sosiaalityön asiakasprosessi on tietoa analysoivaa, tuottavaa ja jäsentävää toimintaa, johon läheisesti liittyy valta ja monet eettiset kysymykset (kts. luku 3). Tietoteknologian erilaisten sovellutusten käyttö on sosiaalityön puolella vielä alkutekijöissään, joka myöhemmin ilmenee esitetyistä tutkimustuloksistakin, joten mahdollisuudet käytännön asiakas- ja työprosessien kehittämiseksi ovat laajat. Sosiaalityön työprosessien tueksi toivotaan tuotettavaksi uusia dokumentaatiotapoja, sähköisiä asiakasasiakirjoja, tietopankkeja

sekä työprosessin mallinnuksia. Tärkeää olisi kehittää tapaa, jolla voidaan tuottaa tietoa, jota voidaan käyttää päätöksentekoon ja palvelujen kehittämiseen. Sosiaalityön tiedon rakenteita kuvaa seuraava kuvio 11.



Kuvio 11. Sosiaalityön rakenteisen tiedon lähteet (Sosiaali- ja terveysministeriö, Kortelainen 16.9.2005 PP-esitys).

Sosiaalialan tiedonhallinnan tutkimusohjelmassa (2008) yhtenä avainkysymyksenä nähtiin sosiaalialan työntekijöiden suhde tietotekniikan hyödyntämiseen. Sosiaalityön tiedon tuottamisen ydin liittyy ihmisiin tiedon subjekteina. Tämä määrittelee sosiaalityössä tarvittavan tiedon sisältöä. Tämä asettaa isot haasteet niin tietojärjestelmän kehittäjille kuin myös käyttäjille. Kyseessä tulisi olla tietotekniikkaa hyväksikäytettävien työmenetelmien kehittäminen ja sähköisten dokumentaatiokäytäntöjen edistäminen eli työprosesseissa tarvittavan tiedon kirjaaminen, hallinta, siirto ja arkistointi. Sosiaalityön puolelta on usein noussut kritiikkiä siitä, että tietojärjestelmä ohjaa työtä eikä ole työn tekemisen väline joka sen pitäisi olla. Tarvitaankin parempaa vuorovaikutusta ja aikaa kehittämistyölle, jotta tietotekniikka tulisi paremmin hyödynnetyksi sosiaalityössä. (Pohjola jne. 2010, 9 - 15.)

Tietotekniikan hyväksikäytön probleemisuutta sosiaalityön saralla on erityisesti ulkomailta tutkittu. Siellä syiksi esitetään muun muassa, että sosiaalityö on aliresursoitua työvälineiden (kuten tekniikan) suhteen, sosiaalityön työtapoja on vaikea automatisoida tietojärjestelmien avulla, sosiaalityön organisointitavat vaihtelevat eri maissa, asiakkuus sosiaalityössä voi kestää hyvinkin

pitkään, jolloin eri aikoina ja eri järjestelmissä syntyvä tieto ei ole yhteensopivaa eivätkä fraktuaalisesti muodostetut tietojärjestelmät havaitse yhteyttä erilaisten sosiaalisten ongelmien välillä tai tue päätöksentekoa. (O’Looney 2005, 8 - 10). Soveltuvien osin samat syyt hidastavat tietotekniikan hyväksikäyttöä myös meillä Suomessa ja vahvistavat Pohjolan ja kumppaneiden mielipidettä kehittämiskohteista.

Sosiaalityön dokumentoinnille on asetettu haasteita tiedon tuottamisen ja tiedonmuodostuksen näkökulmasta. Erilainen dokumentointityö edesauttaisi tehdä näkyväksi rajoitettuja toiminta- ja elinmahdollisuuksia. Nykyinen sosiaalityön dokumentaatiotapa nähdään palvelevan yksipuolisesti laillista ja hallinnollista tavoitetta. Tässä ongelmaksi saattaa syntyä, että työntekijälle kasautuu paljon sekä dokumentoitavaa tietoa että dokumentointiin liittyviä tehtäviä. Työn punainen lanka katoaa. Ongelman ratkaisuksi ovat alan tutkijat esittäneet yhtenä mahdollisuutena reflektiivisyyttä tukevien dokumentaatiomallien kehittämisen, joissa korostetaan tilanteen hahmottamista yhdessä asiakkaan kanssa. (Parton jne. 2000, 32 - 45.)

Sosiaalityön asiakirjat ja dokumentointi liittyvät tavalla tai toisella tiedon prosessointiin ja säilömiseen sekä tiedon uudelleen hyödyntämiseen. Työn dokumentointi ei ole vain asioiden kirjaamista ja taltioimista. Se on myös tiedon käsittelyn prosessi, jolla on mahdollisia vaikutuksia asiakkaiden saamaan palveluun. Hyvän tiedonhallinnan tulisi olla sellaista, että informaatiota olisi helppo tallentaa ja ottaa myös tarvittaessa käyttöön sekä asiakastyössä että palveluiden järjestämisen suunnittelussa. Dokumentoinnin tulisi palvella kaikkia osapuolia, asiakkaita, työntekijöitä ja hallintoa, yhtä aikaa. Tämä asettaa haasteita asiakastyötä tekeville. Tiedon muodostamisessa käytetään yleensä myös välineitä. Tiedonmuodostuksessa välineet, kuten tietojärjestelmät, tulisi nähdä voimavaroina. Sen sijaan, että ne vahvistaisivat yksilön tiedonkäsittelykykyä, ne muuttavat henkilön suorittaman tehtävän rakennetta sellaiseksi, että tehtävä on paremmin hallittavissa tai ratkaistavissa. Sosiaalityössä tieto ei yksinään auta työntekijää suoriutumaan tehtävästään, vaan työn tekemisen edellytys on kyky yhdistää asioita toisiinsa. Tietojärjestelmät voivat olla voimavaroja, jotka auttavat tässä yhdistelyssä. Sosiaalityössä tiedonmuodostus liitetään useimmiten päätöksentekoon. Työntekijän on kerättävä, tutkittava ja jalostettava saamiaan tietoja, jotta hän voisi tehdä päätöksiä. Tiedonmuodostusprosessi muovaa myös samalla työntekijän identiteettiä ja toimintatapoja. Kun sosiaalityöntekijä saa uutta tietoa, hän suhteuttaa sitä aiempaan, tehden tilanteeseen sopivia ja tarkoituksenmukaisia valintoja. Sosiaalityön dokumentoinnin näkökulmasta tiedon kirjoittaminen näkyväksi asiakkaan tietokantaan on tiedonmuodostuksessa vain pieni osa. Toisaalta tämä näkyväksi tekemisen prosessi on juuri sitä toimintaa, josta sosiaalityöhön rakentuu tiedon

käsittelyn ja jäsentämisen paikka. Jos asiakastyö dokumentoidaan huolellisesti, muodostuu tiedon dokumenteista työn tekemisen ja tiedonmuodostuksen toimiva väline tietojärjestelmän avulla. (Kääriäinen 2003, 21 - 27.)

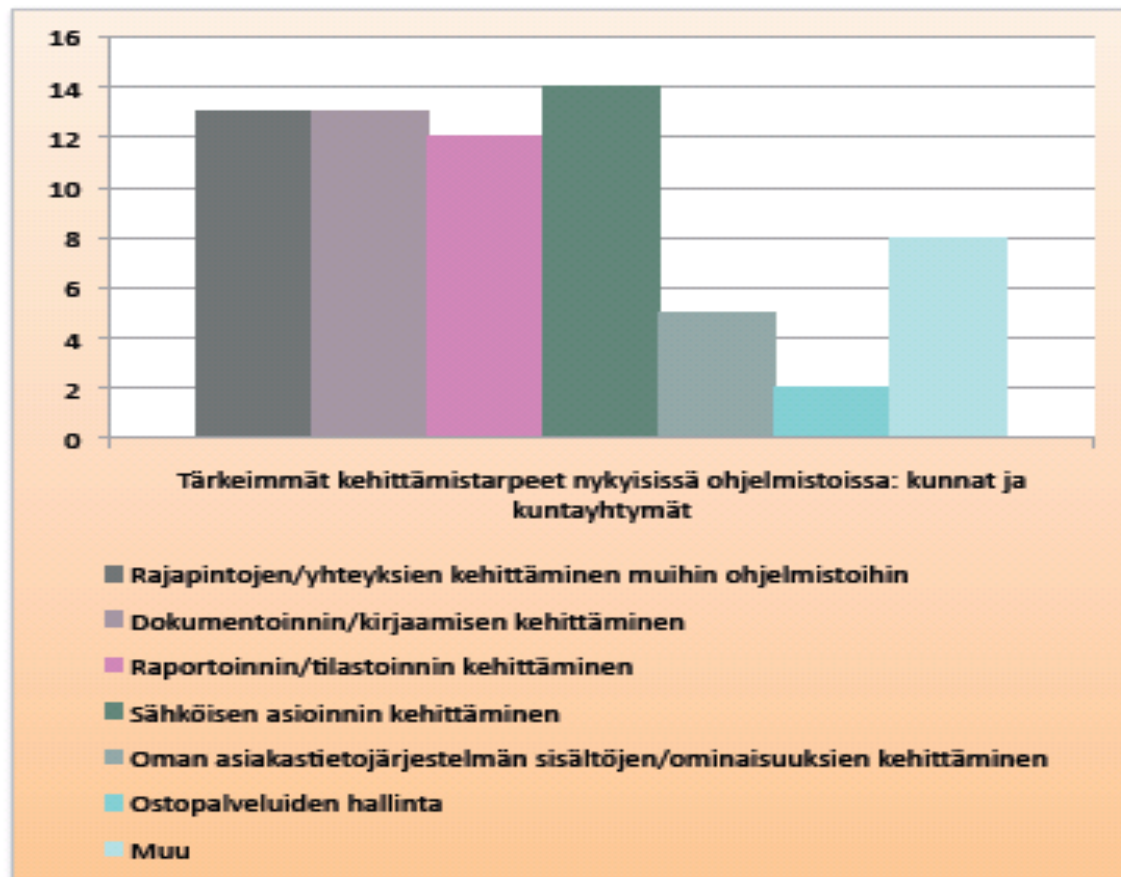
Dokumentoinnin tärkeyttä sosiaalityössä voidaan kuvata seuraavanlaisin perustein: dokumentointi kuuluu sosiaalityöhön ja sen tärkeys juontaa siihen, että se auttaa työntekijää pitämään mielessä ja pohtimaan asiakkaan asioita. Dokumentointi oikein tehtynä havainnollistaa tilanteen kehitystä, informoi muita työntekijöitä asiakastilanteesta, tukee työnohjausta, konsultaatiota, auttaa perehdytyksessä ja auttaa työmenetelmiä koskevan tiedon laajentamisessa. Dokumentaatiolla on myös suuri merkitys juridisessa mielessä, hallinnollisena työkaluna muun muassa tilastojen kautta sekä palvelujen arvioinnin kannalta. (Strömberg-Jakka jne. 2012, 300.)

4.3 Tietojärjestelmät sosiaalipalveluissa

Sosiaalihuollon tietojärjestelmiä koskeva valtakunnallinen selvitys tehtiin vuonna 2001. Selvityksen tulosten perusteella sosiaalitoimien tekninen verkottuminen ja tietekniikan laaja hyväksikäyttö oli vähäistä. Esimerkkinä 25% eri kuntien sosiaalitoimista ilmoitti laatineensa tietoturvasuunnitelman. Tämän kartoituksen jälkeen on raportoitu muutamista paikallisista ja alueellisista sosiaalitoimien sähköistä tiedonhallintaa koskevista selvityksistä. Uudelleen kuntien tietohallinnon tilaa koskeva valtakunnallinen selvitystyö toteutettiin vuonna 2010 Suomen kuntaliiton toimesta. Selvityksen tuloksena oli muun muassa, että kunnissa on yhteensä noin 270 000 työasemaa eli 0,6 työasemaa yhtä työntekijää kohtaan. Selvitykseen osallistuneista kunnista vain 42 % oli tehnyt tietotekniikkastrategian ja 60 % tietoturvasuunnitelman. Paikallisen tason haasteita olivat muun muassa kuntaliitosten myötä nousevat yleiset kehittämistarpeet, haasteet henkilökunnan atk- ja ohjelmiston käyttötaidoissa, huonosti toimivat ohjelmistot ja prosessien monimutkaisuus. (Kärki jne. 2011, 14 - 16, 56 - 62).

Selvityksestä nousi esille tiettyjä kehittämisideoita tietotekniikan hyväksikäyttämisen lisäämiseksi (kuvio 12), kuten ohjelmistojen rajapintojen ja yhteyksien kehittäminen sekä dokumentoinnin ja kirjaamisen kehittäminen. Dokumentoinnin ja kirjaamisen haasteet näkyivät painokkaasti vastauksissa. Sosiaalityöhön toivotaan rakenteista kirjaamista, dokumentoinnin kansallisia luokituksia ja standardisointia asiakastyön kirjaamisen yhdenmukaistamiseksi. Rajapintoja koskevat ongelmat ja niiden huono toteutuminen nykyisissä ohjelmistoissa herättivät myös kehittämistarpeita. Lisäksi kehittämistarve kohdistui tilastoinnin ja raportoinnin edistämiseen.

Vastauksissa toivottiin raportoinnin ja erilaisten tilastojen koontien helpottamista erityisesti johtamisen tueksi. Järjestelmiltä toivotaan mahdollisimman joustavaa tietojen keruuta ja mahdollisuuksia tuottaa monipuolisia tilastoraportteja. Pienempinä omina kehittämistarpeina nostettiin esille myös ostopalveluihin liittyvä sähköisen tiedonsiirron kehittäminen ja nykyisten tietojärjestelmien kehittäminen helppokäyttöisemmäksi ja joustavammaksi. (Kärki jne. 2011, 14 - 16, 56 – 62.)



Kuvio 12. Julkisten sosiaalipalvelujen tuottajien ilmoittamat kehittämistarpeet nykyisissä ohjelmistoissa teemoittain esitettynä. Y-akselilla esitetään kuhunkin teemaan liittyvien vastausten määrä (Kärki jne. 2011, 59).

Viime vuosien aikana sosiaalialan tietoteknologiavalmiuksia on edistetty niin kansallisella kuin organisaatioiden omilla rahoilla. Yksi merkittävimmistä ponnistuksista on ollut sosiaali- ja terveysministeriön rahoittama kansallinen Sosiaalialan kehittämishanke (Tikesos-hanke) vuosina 2005–2011. Hankkeella on tuettu sosiaalialan omista tarpeista lähtevää tietoteknologian kehittämistä tiiviissä yhteistyössä sosiaalialan alueellisten ja paikallisten toimijoiden sekä lähimpien sidosryhmien kanssa. Tämä on tapahtunut muun muassa kuvaamalla sosiaalihuollon

tiedonhallinnan kokonaisarkkitehtuurinen tavoitetilä sekä määrittelemällä yhtenäinen asiakastietomalli sosiaalipalveluissa käytettäviä asiakastietojärjestelmiä varten. Tikesos - hankkeen rinnalla ja sen lisäksi kunnilla, kuntayhtymillä ja yksityisillä sosiaalipalvelujen tuottajilla on ollut ja on käynnissä lukuisia palvelujärjestelmän tietoteknologiaa kehittäviä hankkeita. Pelkona on että seudullinen eriarvoisuus ei edistä valtakunnallisen yhtenäisen tietojärjestelmän syntymistä, johtuen muun muassa taloudellisista seikoista ja kuntien siinä suhteessa tehdyistä ratkaisuista palvelujen organisoimiseksi. (Pohjola jne. 2010, 29-41: Kärki jne. 2011, 14-16, 56-62).

4.4 Tietojärjestelmien käyttöönotto Oulun kaupungin sosiaalityössä

Kaupungin sosiaalityössä otettiin tietokoneet ensimmäisen kerran käyttöön asiakastyössä vuonna 1990. Tuolloin käytössä olevat tietokoneet olivat niin kutsuttuja ”tyhmiä päätteitä”. Tyhmit päätteet olivat lähinnä näyttöruudusta ja näppäimistöstä koostuvia laitteita, joiden toimintaa keskuskone ohjasi. Tieto jokaisesta näppäinpainalluksesta meni keskuskoneella toimivalle ohjelmalle, joka reagoi siihen ja lähetti näyttöruudulle esitettäväksi tarpeelliseksi katsomansa tiedon. Määrittelyt siitä, mitä merkkejä keskuskoneelle lähetettiin minkä näppäimen painalluksesta sekä miten keskuskoneelta tulevat merkit esitettiin ruudulla, oli rakennettu kiinteästi päätelaitteeseen. Näissä koneissa toimivat ainoastaan asetetut ohjelmat, eikä niillä pystynyt esimerkiksi kommunikoimaan ulkomaailman kanssa esimerkiksi sähköpostitse. Koneissa ei myöskään ollut paikkaa, jolla olisi voinut käyttää ulkoisia tallennusvälineitä kuten diskettejä eli ”korppuja”. Ensimmäisen sosiaalityössä käytetyn atk-ohjelman nimi oli Pallas Perhehuoltojärjestelmä. Sen tueksi koneisiin oli asennettu tekstinkäsittelyohjelmaksi Textekstinkäsittelyohjelma, jonka kaupunki osti silloiselta Oulun yliopistolliselta keskussairaualta, joka oli kyseisen ohjelman käytöstä luopunut vuonna 1972.

Vuosituhanneen vaihteen lähestyessä vanhoja päätteitä alettiin vaihtamaan nykyaikaisiin PC:hin. Internet ja sähköposti tulivat käyttöön. Tuolloin käytössä oleva asiakastietojärjestelmä tekstinkäsittelyohjelmineen alkoi tuntua aikansa eläneeltä. Näihin taustoihin suhteutettuna oli ihan ymmärrettävää, että vuonna 2000 ja myöhemmin uudelleen 2002 Oulun kaupungin sosiaali- ja terveystaloutta hyväksyi sosiaali- ja terveystoimen tietohallintastrategiat, joiden tarkoituksena oli muun muassa yhtenäistää ja nykyaikaistaa asiakastietojärjestelmiä.

Yllämainittujen päätöksien turvin sosiaalityön tulosityksikön IT – projektin hankesuunnitelma laadittiin toukokuussa 2001. Silloinen sosiaali- ja terveystoimenjohtaja asetti virallisesti sosiaalityön IT – projektin ajalle 1.6.2002 – 31.5.2004.

Rakentamisvaiheen alkuun projektiin nimettiin projektipäälliköksi silloinen sosiaalityön palvelupäällikkö, joka hoiti kyseisiä tehtäviä oman työnsä ohella. Projektisihteeriksi, koko aikaiseksi, nimettiin sosiaalityön yksiköstä palveluesimies. Ohjaus- ja johtoryhmänä toimi sosiaalityön johtoryhmä, lisättynä Oulun tietotekniikan asiantuntijoilla, projektisihteerillä sekä myöhemmin kokouskohtaisesti projektiryhmän työntekijöillä.

Varsinaista projektiryhmää ei projektin rakentamisvaiheen alussa perustettu, vaan eri yksiköistä valittiin kokeneita työntekijöitä, jotka osallistuivat projektityöhön oman työn ohessa. Alku painottui esiselvitystyöhön, muun muassa siihen ketä tavarantoimittajia oli markkinoilla, minkälaisia ohjelmia oli ja ketä niitä mahdollisesti jo käytti. Varsin pian siirryttiin suunnitteluvaiheeseen, jonka aikana käsiteltiin lukuisia kohtia, mitä tulevassa ohjelmassa piti sisällöllisesti olla.

Edellisen vaiheen jälkeen ohjaus- ja johtoryhmä teki osin seutukunnallisena yhteistyönä Kempeleen, Lumijoen, Muhoksen ja Haukiputaan kanssa hankintaprosessin asiakastietojärjestelmästä, jonka avoimen tarjouskilpailun voitti TietoEnator Oyj:n (nykyinen Tieto Oyj) Effic /yksilö- ja perhehuollon asiakastietojärjestelmä. Hankintapäätös tehtiin joulukuussa 2003.

Projektiryhmän jäsenet alkoivat vuoden 2004 alusta rakentamaan ostetun asiakastietojärjestelmän antamien mahdollisuuksien puitteissa sen sisälle sellaiset työprosessit, joita suunnitteluvaiheessa oli määritelty. Heti alussa selvisi, että alkuperäisen suunnitelman mukainen projektin lopettamisaika 31.5.2004 ei toteutuisi. Projektin lopettamisaikataulua muuteltiin sitten myöhemmin yhteensä kahteen eri otteeseen. Lopullinen päätös oli, että käyttöönotto pitäisi aloittaa 31.12.2004 mennessä.

Aikataulutuksen tiukkuus huomioitiin ohjaus- ja johtoryhmässä. Kahdeksan projektityöryhmän jäsentä irrotettiin normityöstä neljäksi viikoksi sisällön suunnitteluun ja käytännön toteutukseen. Tämä resursointi havaittiin jatkon kannalta riittämättömäksi, joten tuon neljän viikon jakson jälkeen kesäkuussa 2004 palkattiin projektiin kaksi vakituista työntekijää projektisihteerin lisäksi.

Sisällön tekemisen jälkeen suoritettiin ohjelman käyttöönoton pilotointi maahanmuuttajapalveluissa syyskuussa 2004. Nopean pilotointivaiheen jälkeen siirryttiin koko kaupungin sosiaalipalvelujen henkilökunnan koulutukseen. Tammikuussa 2005 ohjelma oli

kaikilla käytössä. Vuoden 2005 aikana projektisihteeristä tehtiin vakituinen uuden asiakastietojärjestelmän päävastuukäyttäjä ja projektiin osallistuneista kahdeksasta työntekijästä vastuukäyttäjiä oman työn ohella. Heidän vastuulle tuli ohjelman sisällön kehittäminen ja ylläpito, manuaalien ylläpito ja henkilökunnan perehdytys. Tehtävien vakinaistamisen jälkeen projekti virallisesti lopetettiin 31.12.2005.

Ohjelman käyttöönotto nosti henkilökunnassa tietynlaista muutosvastarintaa. Vanhaa ohjelmaa käytettiin vieressä aina kun se oli mahdollista. Uudenlaisten tietojärjestelmien ja sosiaalityön kohtaamisen konfliktivisuus on tullut arkityöpäivinäkin näkyviin. Liian jäykät rakenteet ja ohjelman jäykkä muokkailtavuus uusien vaatimusten ja työmenetelmien suhteen ovat nostaneet kärjekästä, joskus myös aiheellista, kritiikkiä siitä kuka työn määrittelee, tekijä vai kone.

Oman kehittämistyöni kannalta on hyvä havaita, että sen aihe sisältää vuoden 2010 tehdyn selvitystyön kehittämistarpeiden piirteitä; raportoinnin/tilastoinnin kehittämistä, dokumentoinnin/kirjaamisen kehittämistä ja oman asiakastietojärjestelmän ominaisuuksien kehittäminen. Kehittämistyössäni painottuu erityisesti ” oman asiakastietojärjestelmän ominaisuuksien parempi hyödyntäminen” ja kehittämistyö kohdistuu vuonna 2005 käyttöönotettuun asiakastietojärjestelmä-sovellutukseen.

5 KEHITTÄMISMENETELMÄT JA KEHITÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUS

Tämän kehittämistyön tavoitteena on kehittää, tutkimustietoa soveltaen sekä eri kehittämis- ja tutkimusmenetelmiä hyödyntäen, arjen työelämästä nousseelle kehittämistarpeelle ratkaisuvaihtoehdon. Kehittämistyö on tehty aidossa työympäristössä. Näin kehittämistyö vastaa siihen, että ammattikorkeakoulun tutkimustyön tulisi olla käytännönläheistä, työelämälähtöistä ja ajankohtaista. (Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 15.5.2003/352 3:7,5 §.) Tässä luvussa kuvaan käytettyjä kehittämismenetelmiä ja kehittämistyön prosessia.

5.1 Kehittämismenetelmät

Kehittämistoimintaa suunniteltaessa ja sitä tehdessä tulee ottaa kantaa kehittämistyön perusnäemyksiin, jotka vaikuttavat tutkimuksellisen kehittämistoiminnan metodisiin valintoihin. Metodologiset kysymykset ovat ontologiset, epistemologiset, lähestymistapaa ja toiminnan luonnetta koskevat kysymykset. Kehittämistyön suhde näihin kehittämistoiminnan metodologisiin valintoihin perustelea tehtyjä tutkimuksellisia kehittämistoiminnan metodologisia valintoja. (Toikko jne.2009, 54 - 55.)

Ontologiset sitoumukset kuvaavat kehittämistoiminnan todellisuuskäsitystä. Todellisuus nähdään alati muuttuvana kompleksisena sosiaalisena rakenteena. Todellisuudessa yhdistyvät ulkoinen fakta sekä tulkinnallinen todellisuus. Työyhteisön toiminta sisältää virallisia tavoitteita, virallisia sääntöjä ja periaatteita, jotka mukailevat organisaatorakenteita ja näiden kautta toimijat hahmottavat tavoitteet ja periaatteet tehdä omalla tavalla työtään. (Toikko jne.2009, 35 - 38,54 - 55.) Tässä kehittämistyössä painottuu vahvasti empiirinen osuus, jossa työntekijöiden itsensä panos on merkittävässä roolissa. Kehittämistyöni ei olisi edennyt ilman vahvaa vuorovaikutuksellista tiedon tuottamista työntekijöiden ja tekijän välillä. Aikaisemmat vastaavanlaiset kehittämistoimenpiteet ovat tulleet ylhäältä alaspäin. Ne eivät ole kohdanneet työntekijöitä. Työntekijät eivät ole kokeneet niitä tärkeiksi eivätkä ole ymmärtäneet niiden hyötyä arjen työssä. Kehittämistyöni ympäristössä, sosiaalityön kentässä, eletään aina yhteiskunnan muutoksen keskiössä. Jatkuvan muutostyön osalta kehittämistyöni on pyritty tekemään siten, että se on helposti muokattavissa, siirrettävissä ja muutettavissa eli se mukautuisi muutoksiin mahdollisimman joustavasti. Näihin edellisiin kohtiin perustaen katson oman kehittämistyöni ontologisen kehittämisorientaation olevan konstruktionistinen.

Epistemologisella sitoumuksella otetaan kantaa kehittämistoiminnan tietokäsitykseen. Keskiössä on, mikä on pätevää tietoa? Tutkimuksellisessa kehittämistyössä uuden tiedon uskotaan syntyvän sen käyttöyhteyksissä. Uuden tiedon kriteerinä on käytännöllisyys, käyttökelpoisuus ja siirrettävyys. Tiedon tulisi olla näin ollen empiirisesti pätevää. Tiedon tuottamisella tulisi olla yhteys tiedon käyttäjiin, koska käytännöllinen tieto nousee todellisesta elämästä. Tällainen tieto syntyy toimintakohteessa, jolloin se helpoiten nivoutuu sosiaalisiin konteksteihin. Tuolloin ei puhuta enää tiedon soveltamisesta vaan uudesta tiedontuotannon tavasta, joka onnistuessaan on käytännöllisyyden lisäksi käyttökelpoista. (Toikko jne.2009, 39 - 44,54 - 55.) Kehittämistyössään uudella työvaiheella pyritään tuottamaan käytännönläheistä tietoa, joka auttaa työntekijöitä asiakastyön hallinnoimisessa ja oman työn jäsentämisessä. Pätevä tieto lähtee näin työntekijöiden omasta käytännön työstä.

Tutkimusmenetelmänä tässä kehittämistyössä on kvalitatiivinen menetelmä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkinnan kohdetta pyritään kuvaamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkimusaineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä ovat ihmisten suosiminen tiedon keruun instrumenttina eli tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittaviensa kanssa kuin mittausvälineillä hankittavaan tietoon. (Hirsjärvi jne. 2009, 164). Tämän kehittämistyön empiirinen osa perustuu työntekijöiden kanssa tehtyihin ryhmähaastatteluihin, työpajapäivään ja pilotointiin sekä työnantajan sisäisiin ohjeisiin, käytäntöihin ja työyhteisön kehittämispäivien muistioihin sekä tutkijan omiin havaintoihin ja kokemuksiin organisaation työntekijänä.

Tämän kehittämistyön tutkimuksellinen lähestymistapa on konstruktiiivinen lähestymistapa, jossa on myös toimintatutkimuksellisia piirteitä. Konstruktiiivinen tutkimus lähestymistapana soveltuu etenkin silloin, kun tavoitteena on saada aikaiseksi konkreettinen tuote, järjestelmä, työmalli tai suunnitelma. Tuotoksen tulee olla käytännössä hyödynnettävä rakenne, joka voi parantaa sitä edeltävää toimintaprosessia tai tekniikkaa. Kyseessä on lähestymistapa jolla muun muassa pyritään muuttamaan organisaation toimintaa ja käytänteitä. Konstruktiiivinen tutkimus vastaa esimerkiksi seuraavaan kehittämiskysymykseen: Voidaanko organisaatiomme tietojärjestelmää muuttaa palvelemaan paremmin työyhteisön tarpeita? Konstruktiiivisessa tutkimuksessa käytettävät menetelmät voivat olla samoja kuin muissa lähestymistavoissa, sillä konstruktiiivinen lähestymistapa ei rajaa mitään menetelmää pois. Konstruktiiivisen tutkimuksen tekijää kuvataan muutosagentiksi, jolla on vahva rooli kohdeympäristössä. (Ojasalo jne.2009, 65 – 68.)

Kehittämistyöni on osittain myös toimintatutkimusta. Konstruktiivinen tutkimus on soveltavaa ja se on yhteydessä luonteensa vuoksi toimintatutkimukseen. Toimintatutkimuksessa pyritään vastaamaan käytännön toiminnassa havaittuun ongelmaan tai kehittämään olemassa olevaa käytäntöä paremmaksi. Toimintatutkimus on tilanteeseen sidottua ja yhteistyötä vaativaa, osallistavaa ja itseään tarkkailevaa. Kohteena on tyypillisesti ihmisten tai organisaation toiminnan muuttaminen. (Vilkkä 2006, 77.)

Keskeistä toimintatutkimuksessa on, että muutos viedään käytäntöön ja se arvioidaan. Toimintatutkimus etenee normaalisti spiraalimaisena, jossa arviointi/reflektointi, suunnittelu, toteutus, havainnointi, uusi arviointi/reflektointi ja niin edelleen toistuu useita kertoja. Toimintatutkimuksen arvioidaan usein kestävän melko pitkään. Koska toimintatutkimukselle on tyypillistä, että organisaatiossa toimivat ihmiset osallistuvat aktiivisesti kehittämistyöhön, osallistetaan järjestelmän käyttäjät suunnittelemaan tulevaa tutkimusprosessia. Toimintatutkimuksessa hyödynnetään monia erilaisia menetelmiä, usein ihmisten aktiivisen osallistumisen ja vuorovaikutuksen keinoin. (Ojasalo jne. 2009, 22 – 25.)

Omassa kehittämistyössäni tuloksena on uusi työvaihe, joka tehdään asiakastietojärjestelmässä. Kyseisen työvaiheen tuottamista tiedoista saadaan erilaisia raportteja asiakastietojärjestelmästä asiakas-, työntekijä- ja yksikkökohtaisesti. Kehittämistyö auttaa asiakastietojärjestelmän hyödyntämistä konkreettisesti työntekijätasolla. Kehittämistyön tekijänä olen itse kyseisen työyhteisön jäsen ja kehittämistyön loppuvaiheessa myös yksikön lähiesimies, joten minulla oli oman työroolini mukaisesti vahva mahdollisuus muutosagentin rooliin. Edellä mainituilla seikoilla perustelen lähestymistavan kehittämistyölläni olleen konstruktiivinen.

Kehittämistyössä käytin menetelminä ryhmähaastatteluja, havainnointia ja kokeilevaa toimintaa työpaja-päivänä ja pilotoinnin aikana, palautekyselyä pilotoinnista, hyödynsin erilaisia työyhteisön dokumentteja muun muassa kehittämispäivien muistioita ja etenkin pilotoinnin aikana korostui työntekijöiden ja minun väliset epäviralliset keskustelut kehittämistyön sisällöstä ja toimivuudesta. Eri ryhmähaastattelujen ja työpaja-päivän kommenttien tuloksina tehtiin kehittämistyön sisällä tarvittavia muutoksia aina edelliseen tapaamiseen verrattuna, mikäli ne nähtiin tarpeellisiksi. Kehittämistyöni menetelmät olivat työntekijöitä osallistavia. Edellä mainittuihin menetelmiin ja tutkimusprosessin sisällä tapahtuneeseen spiraalimaiseen prosessityöhön viitaten perustelen työni olleen myös osaksi lähestymistavaltaan toimintatutkimusta. Koska varsinaiseen kehittämistyöhön meni aikaa vuosi, ei se ajallisesti saavuttanut prosessina tarvittavaa spiraalimaista toistojen määrää, joka teoriassa tulisi saavuttaa.

Ryhmähaastattelussa ryhmä ihmisiä keskustelee teemasta, jonka haastattelija virittää. Ryhmähaastattelu tai –keskustelu on käyttökelpoinen menetelmä kehittämistyössä. Sen etuna on saada tietoa nopeasti useilta henkilöiltä samanaikaisesti. Ryhmähaastatteluilla päästään yleensä asioissa paljon syvemmälle kuin yksilöhaastatteluissa. Tämä johtuu siitä, että ryhmän jäsenet auttavat toisiaan muistamaan asioita, jotka yksilöhaastatteluissa jäisivät unholaan. Ryhmähaastatteluissa saadaan usein totuudenmukaisempi kuva ilmiöistä ja usein ryhmä vie keskustelua eteenpäin ja käyttää todellista työn arkikieltä. (Ojasalo jne. 2009, 42.) Ammattiryhmien erilaisuuden vuoksi ja aikataulutuksenkin vuoksi ryhmähaastattelu oli oikea valinta kehittämistyöni menetelmäksi.

Havainnointi on yksi suositeltavia menetelmiä kaikkeen kehittämistyöhön. Esimerkiksi työntekijöiden keskusteluista voi saada paljon hyödyllistä tietoa. Havainnoitsija voi seurata tilanteita ulkopuolisena tai osallistua itse toimintaan. Havainnoinnin suurin etu on, että sen avulla voidaan saada välitöntä, suoraa tietoa yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Sen avulla päästään luonnollisiin ympäristöihin. Havainnointi on erinomainen menetelmä muun muassa vuorovaikutuksen tutkimuksessa samoin kuin tilanteissa, jotka ovat vaikeasti ennakoitavissa ja nopeasti muuttuvia. (Hirsjärvi jne. 2002, 200.) Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija toimii aktiivisesti tutkimuksensa tiedonantajien kanssa. Sosiaaliset vuorovaikutustilanteet muodostuvat tärkeäksi osaksi tiedonhankintaa. (Tuomi jne. 2003, 84.) Oma roolini työyhteisössä vaikutti siihen, että havainnoinnin teko oli luontevaa ja siten sopi hyvin yhdeksi kehittämistyön menetelmäksi.

Kokeilevaa toimintaa käytetään kun todennetaan, miten esimerkiksi uusi tuote toimii käytännössä. Kokeilevaa toimintaa kuvaavaa on kokeilla uutta toimintaa rajatussa ympäristössä ja sen jälkeen suunnitella laajempaa käyttöönottoa. Kokeilevan toiminnan elementteinä ovat työpajatoiminnan kautta kokeileminen sekä toiminnan kokeilemisen vieminen suoraan toimijoiden aitoon toimintaympäristöön. (Toikko jne. 2009, 99 - 101.) Kokeileva toiminta oli hyvin merkittävässä roolissa kehittämistyössäni työpaja-päivän ja pilotoinnin osalta.

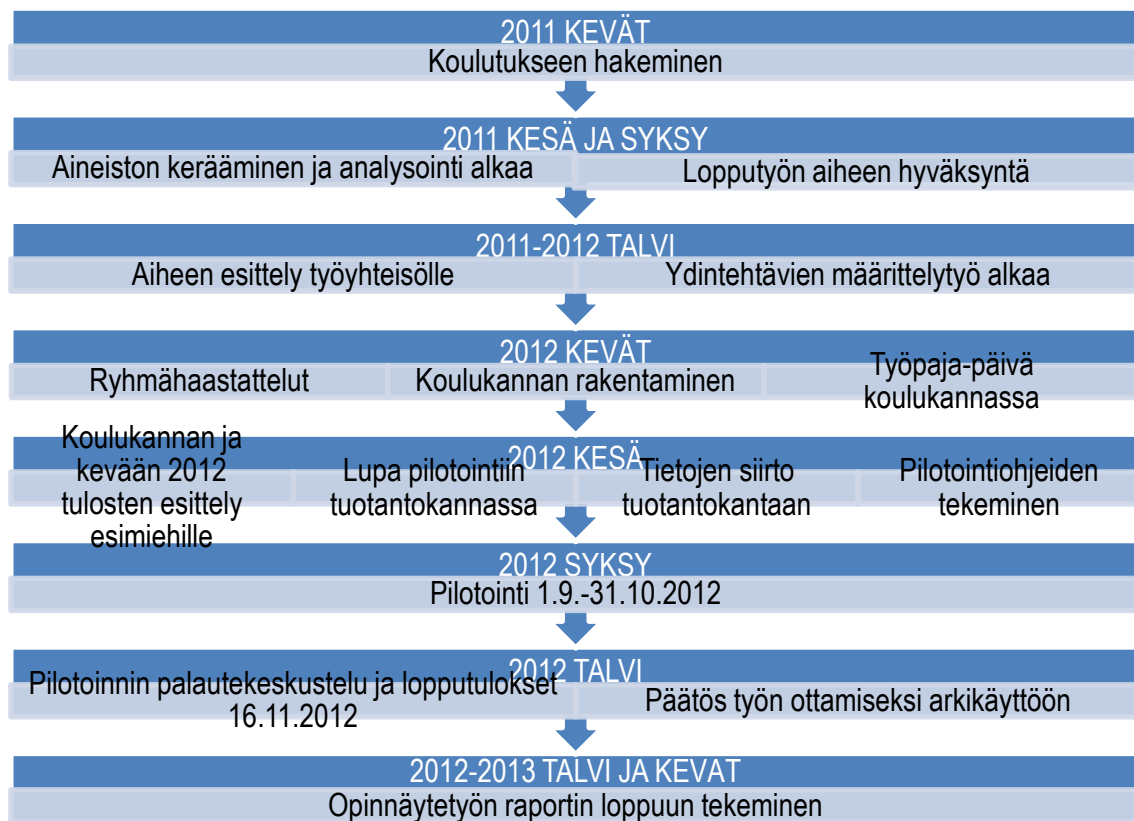
Kehittämistyössä kysely sopii hyvin joko tutkimuksen alkuvaiheeseen tai loppuvaiheeseen, kuten tässäkin kehittämistyössä. Kyselytutkimus on käytännön järjestelyiden puolesta helppo toteuttaa ja sillä voi kysyä runsaasti kysymyksiä. Kyselylomaketutkimuksella tutkija ei vaikuta läsnäolollaan vastaajan vastauksiin ja luotettavuutta parantaa myös se, että kysymys on kaikille tutkittaville samassa muodossa. Haittapuolina on se, että kyselyiden vastausprosentit ovat usein melko alhaisia. Kysymysten puutteellinen muoto aiheuttaa eniten virheitä tutkimustuloksiin. Tämän takia

kysymysten teossa tulee olla huolellinen, koska kysymykset luovat perustan tutkimuksen onnistumiselle. Lomakkeen teossa tulee kiinnittää kysymysten lisäksi huomiota sen pituuteen ja kysymysten lukumäärään. Vastaajat jättävät helpommin vastaamatta pitkään lomakkeeseen tai vastaavat huolimattomasti. Myös lomakkeen ulkoasuun, selkeyteen ja ohjeiden antamiseen tulee kiinnittää huomiota. Myös vastausten muodolla on väliä. Vastausmuotoja voi olla useita, yleensä ne ovat erilaisia mitta-asteikkoja, jotka on muotoiltu analyysia silmällä pitäen. Lomakkeen kysymykset voivat olla myös avoimia. Näitäkin vastauksia voidaan analysoida myös tilastollisin menetelmin, kunhan vastaukset luokitellaan ryhmiin. Avoimet kysymykset ovat helppoja laatia, mutta hankalia analysoida. Lisäksi avoimet kysymykset saattavat houkuttaa vastaamatta jättämiseen. Avoimet kysymykset ovat kuitenkin tarkoituksenmukaisia silloin, kun vaihtoehtoja ei tunneta etukäteen. (Valli 2001, 100 - 111.) Tässä kehittämistyössäni palautekyselyjen osalta olin pakotettu avoimiin kysymyksiin juuri edellä mainitun syyn vuoksi.

5.2 Kehittämistehtävän toteutus

Kehittämistoiminnassa pyritään tiedontuotantoon. Sen aikana tuotettu tieto tulee olla luonteeltaan käytännöllistä ja sen tehtävä on tukea kehittämistä. (Toikko jne. 2009, 113.) Tiedon tuottaminen ei yksinään riitä kehittämistyön aloittamiseen. Kehittämistyötä ohjaa edellisessä kappaleessa mainitut erilaiset menetelmävalinnat. Tutkimusmenetelmän valinnan jälkeen aloitetaan aineiston kerääminen. Alussa aineisto muodostuu yhteyksien ja erojen etsimisestä aineistoa lajittelemalla ja luokittelemalla. Viimeisenä tehtävänä on argumentaatio, jonka tarkoituksena on saada tulokset keskustelemaan aiemman tutkimuksen kanssa. (Koskinen jne. 2005, 39 – 40.)

Oman kehittämistyöni aihe muovautui 2011 keväällä. Tuolloin olin hakemassa ylempään ammattikorkeakoulututkintokoulutukseen ja yhtenä hakukriteerinä oli tehdä essee tulevasta kehittämistyöstä. Tällöin kävin keskusteluja lähiesimieheni kanssa mitä kehittämiskohteita työyhteisössämme on. Tulimme yhdessä siihen tulokseen, että työn tulisi liittyä asiakastietojärjestelmän parempaan hyväksikäyttöön, tukea asiakasprosessin hallintaa, tuoda eri ammattiryhmien työtä näkyvämmäksi ja olla tukemassa työntekijäkohtaista kehittymistä ja esimiestyötä. Siitä alkoi tämä kevääseen 2013 jatkunut kehittämistyöprosessi (kuviot 13).



Kuvio 13. Kehittämistyöprosessi.

Tultuani valituksi kyseiseen koulutusohjelmaan syksyllä 2011 aloitin välittömästi aiheeseen liittyvän materiaalin keräämisen. Alkuvaiheessa etenkin keräsin kaiken mahdollisen työmateriaalin yksikköme kehittämispäiviltä sekä tilaaja-tuottajamallin aikaiset yksikköme tuotteistamiseen liittyvät työpaperit ja kokousmuistiot. Hyvänä dokumentaation lähteinä olivat työhöme liittyvät lait ja niiden valmisteluesitykset, kaupungin omat ohjeistukset työhön liittyen ja ministeriöiden suositukset ja lausunnot maahanmuuttajatyöstä.

Loppusyksystä 2011 aihe hyväksyttiin Oamk:n puolelta. Tuolloin marras- ja joulukuussa 2011 henkilökuntaa tiedotettiin kehittämistyöstäni. Samaan aikaan olin alustavasti yhteydessä kehittämistyöstäni asiakastietojärjestelmämme pääsovelluskoordinaattoriin.

Helmikuussa 2012 esittelin oman ehdotuksen kehittämistyöni sisällön osalta koskien eri ammattiryhmien ydintehtävistä lähiesimiehelleni. Hän antoi tuolloin luvan lähteä sillä esityksellä viemään kehittämistyötäni eteenpäin. Helmikuussa 2012 pidin myös kehittämistyön aloitusseminaarin.

Ydintehtävien määrittely

Maaliskuussa 2012 käytiin ryhmähaastattelut eri ammattikuntien kanssa erikseen: sosiaalityöntekijät, ohjaajat ja kodinhoitajat. Tuolloin heille annettiin tehtävä seuraavaan haastatteluun mennessä tehtäväksi. Heille kerrottiin syvällisemmin kehittämistyön tarkoitus ja jaettiin helmikuinen esimiehen hyväksymä alustava listaus ydintehtävistä. Samalla tapaamisella sovittiin seuraava haastattelun aika, johon mennessä heidän tehtävänä oli tutustua aineistoon ja tehdä mahdolliset lisäys- tai korjausesitykset.

Huhtikuussa 2012 oli uusien ryhmähaastattelujen aika. Tuolloin käytiin kaikki ydintehtävät läpi tarkemmin, käytiin syvällisemmin läpi niiden merkitykset ja tehtiin tarpeelliset lisäykset alkuperäiseen listaan. Ryhmähaastattelujen jälkeen esittelin asiakastietojärjestelmän pääsovelluskoordinaattorille aikaansaannokset ja hain lupaa kehittämistyön siirtämiseksi ja testaamiseksi asiakastietojärjestelmämme koulukannassa. Koulukanta on asiakastietojärjestelmän koekanta alue, jossa ohjelman käytännöllisyyttä testataan kokeellisessa ympäristössä, joka kuitenkin vastaa hyvin pitkälti normaalikäytössä olevaa tuotantokantaa. Kyseisessä keskustelussa tehtiin rajausta kehittämistyön työvälineestä. Käytettävä moduuli asiakastietojärjestelmässä tuli olemaan Tehty asiakastyö – merkintä työkalu.

Asiakastietojärjestelmän kokeilu

Huhti- ja toukokuussa 2012 tein kehittämistyön sisältöä koskevat viennit ohjaustietoineen koulukantaan ja samalla loin keksittyjä esimerkki perheitä eri tilanteisiin koekäyttöä varten. Lopuksi tein ohjeet työpaja-päivää varten.

Koulukannan rakentaminen työpaja-päivää varten oli monivaiheinen. Määritellyt ydintehtävät vietiin perustietoihin selitteiden kautta tapahtumien alle. Näin ydintehtävistä muodostettiin kustakin oma tapahtumansa. Jotta tapahtumat näkyisivät työntekijöillä heidän toimintaympäristössään asiakastietojärjestelmässä, tuli nämä uudet tapahtumat ohjata käytettävien selvitystyyppien ja palvelujen alle. Tämä suoritettiin erillisesti perustietojen alaisen ohjaustieto-toiminnon kautta. Tässä vaiheessa koodityypiksi valittiin oikea palvelu (maahanmuuttajapalveluiden käyttämä), selitteeksi oikea organisaatiotaso (ainoastaan maahanmuuttajapalveluiden käyttämä), jonka jälkeen voitiin tapahtumista nuolinäppäinten avulla valikoida oikeat tapahtumat koskettamaan juuri oikeita palveluita ja organisaatiotasoa. Loppuvaiheessa käytiin perustietojen alla päiväkirjan konfiguraation alla merkkäämassa

palvelujen alle merkintä Tehty asiakastyö. Näillä edellä mainituilla toimenpiteillä mahdollistettiin, että työntekijät löytävät asiakastietojärjestelmästä omasta toimintaympäristöstään asiakastietoja käsitellessään mahdollisimman helposti mahdollisuuden tehdä merkinnät juuri sen asiakkaan kohdalle päiväkirjalle, jonka kanssa työtä on tehty.

Toukokuun 2012 loppupuolella pidettiin koko työyhteisön voimin työpaja-päivä, jossa kehittämistyön ideaa kokeiltiin koulutusluokassa asiakastietojärjestelmän koulukannassa. Koekäytön lopussa tehtiin kokeelliset raportti-vedokset päivän tuloksista ja tehtiin loppuyhteenveto työn käytöstä. Työyhteisö antoi positiivista palautetta ja muutama lisäys tarkennettiin ydintehtävä listauksiin.

Pilotointi

Kesäkuun 2012 alussa kehittämistyön idea ja työpaja –päivän tulokset esiteltiin palvelupäällikölle, palveluesimiehelle ja pääsovelluskoordinaattorille. Tuolloin saatiin lupa viedä työ tuotantokantaan ja pilotoida se kahden kuukauden ajan käytännön työssä.

Elokuussa 2012 vein tarvittavat tiedot tuotantokantaan ja tein pilotoinnista ohjeet työntekijöille. Syyskuun alusta lokakuun 2012 loppuun kehittämistyö pilotoitiin maahanmuuttajapalveluissa aidossa asiakastyöympäristössä.

Marraskuun 2012 alussa tein yhteenvedot pilotista muun muassa graafisina esityksinä. Yhteenvedojen lisäksi tein pilotin osalta palautekyselyn, joka jaettiin työntekijöille. Marraskuussa 2012 pidettiin maahanmuuttajapalvelujen kehittämispäivä, jossa pilotoinnin tulokset julkaistiin ja käytiin palautekeskustelua. Läsnä oli työyhteisön lisäksi palvelupäällikkö, aikuissosiaalityön palveluesimies ja pääsovelluskoordinaattori. Samassa tilaisuudessa henkilökunta palautti palautekyselyt. Marraskuun 2012 kehittämispäivään kehittämistyö päättyi. Tuolloin päätettiin työn **käyttöönoton jatkamisesta ja jatkojalostamisesta.**

Kehittämistyön luotettavuus

Tämän kehittämistehtävän aineisto on kerätty ryhmähaastatteluilla, työpaja-päivän palautteilla ja tuotoksilla, keskusteluilla sekä erilaisia dokumentteja, kuten muistioita lukemalla sekä perehtymällä alan kirjallisuuteen ja tutkimuksiin. Tiedon keräämisen lähtökohtana on ollut saada tutkittua tietoa moniammatillisen tiimityön kehittämisestä, sen arvioinnista ja tietotekniikan hyväksikäytöstä kehittämiskohteen työympäristössä. Kahden erillisen ryhmähaastattelun ja työpajapäivän tuloksia vertailtiin toisiinsa ja tehtiin tarpeelliset muutokset. Näistä kaikista tehtiin

erilliset ohje- ja muistiinpanokirjaukset ennen ja jälkeen tapahtumien. Nämä raportoitiin erillisessä kokouksessa esimiehille ja sovelluskoordinaattorille. Heidän kommenttien jälkeen tehtiin erilliset ohjeet pilotointia varten. Pilotoinnin jälkeen käytiin erillinen kehittämisspäivä pilotoinnin tuloksista, jossa kerättiin henkilökohtaiset kyselypalautteet ja tehtiin yhteisestä keskustelusta pilotoinnin osalta muistio. Tähän tapahtumaan osallistui myös esimiehet ja sovelluskoordinaattori.

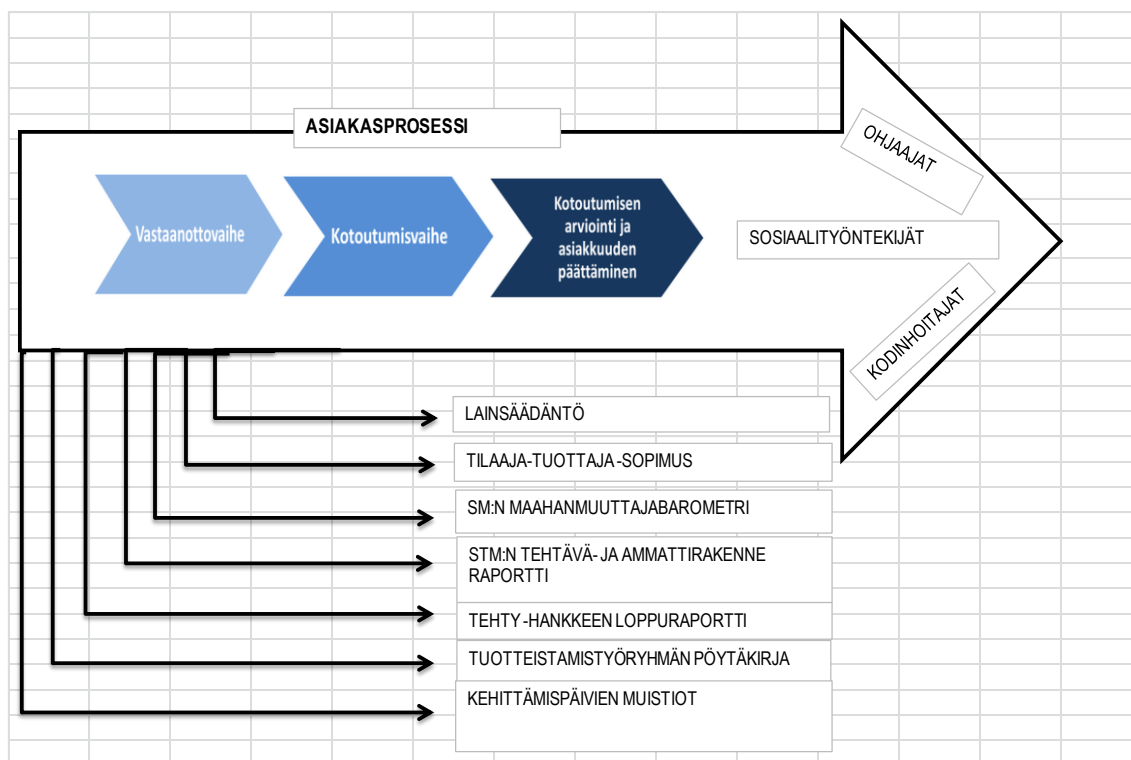
Aineiston analyysia tehtiin koko kehittämistehtävän ajan, koska se integroitui uuteen kerättävään aineistoon. Aineistoa on analysoitu ja tulkittu koko tutkimusprosessin ajan. Vuoropuhelu aineistosta ja kehittämistyön sisällöstä oli erittäin vilkasta pilotoinnin aikana. Keskusteluissa vahvasti ilmeni työntekijöiden halu vaikuttaa oman työn näkyvyyteen liittyvien seikkojen oikeellisuudesta.

Tutkimuksessa on arvioitava luotettavuutta tutkimusmenetelmien, tutkimusprosessin ja tutkimustuloksien kannalta. Laadullisessa tutkimusorientaatiossa Toikon ja Rantasen mukaan (2009, 121 - 126) käytetään usein vakuuttavuuden käsitettä. Heidän mukaansa vakuuttavuus on keskeinen luotettavuuden kriteeri, joka perustuu uskottavuuteen ja johdonmukaisuuteen. Tutkijan on osoitettava, kuinka uskottavasti tutkimusasetelma tekee oikeutta tutkimuskohteelle. Tähän pyrin viemällä työntekijöiltä saadut esitykset suoraan kehittämistyöhön. Tutkijan on myös ymmärrettävä tutkimuskohteen kulttuurinen luonne, joka tulee esille roolistani omassa yksikössäni. Tutkimuksen johdonmukaisuus tarkoittaa tutkimusaineiston keräämisen ja analysoinnin huolellista ja läpinäkyvää kuvaamista. Tällöin tuodaan esille myös analyysivaiheen epävarmuustekijät ja johtopäätöksiä heikentävät osatekijät. (Toikko jne. 2009, 121 - 126; Lincoln jne. 1985, 299.) Vakuuttavuuteen pyrin esittelemällä tutkimuksen toteutuksen ja tulokset mahdollisimman avoimesti ja johdonmukaisesti.

Kehittämistoiminnassa vakuuttavuus tarkoittaa lisäksi Toikon ja Rantasen (2009, 121) mukaan ennen kaikkea käyttökelpoisuutta, joka mielestäni tulee esille kehittämistyön lopputuloksesta. Kehittämistoiminnan näkökulmasta vakuuttavuuden osatekijöihin voidaan liittää vielä kysymys toimijoiden sitoutumisesta, koska sitoutumattomuus heikentää kehittämistoiminnan aineistojen, menetelmien ja tulosten luotettavuutta (Toikko jne. 2009, 123 - 124). Työntekijät tunnistivat kehittämistyön tarpeen, joten he olivat sitoutuneita tutkimuksen toteutukseen. Lisäksi vakuuttavuutta lisää se, että aineistossa oli työntekijöiden ryhmähaastatteluiden ja työpajapäivän osalta havaittavissa selkeä kylläntyminen eli esimerkiksi uusia ydintehtävä-merkintöjä ei enää ennen pilotointia nostettu esille.

6 ASIAKASPROSESSIN YDINTEHTÄVÄT

Asiakasprosessit ovat yrityksen tai viraston ydinprosesseihin kuuluvia prosesseja. Kuvaavaa niille on välitön yhteys asiakkaaseen eli asiakkaan palveleminen. Asiakasprosessien sisällä yksikön ”tuotteen” tulisi jalostuakin. Asiakasprosessin tarkka määrittäminen ja kuvaaminen helpottavat tehtävien määrittelyssä, seurannassa ja ohjauksessa. (Laamanen 2003, 52 – 56: Pesonen 2007, 131.) Oulun kaupungin maahanmuuttajapalvelun asiakasprosessia ja siihen liittyviä ydintehtävien määrittelyä säättävät muun muassa lainsäädäntö, kaupungin tilaaja-tuottaja-sopimus, kaupungin ja valtiovallan ohjeet ja linjaukset. Kuviossa 14 on esitetty asiakasprosessin ydintehtävien määrittelyssä käytettyä aineistoa. Liitteessä 2 on mainittu aineisto esitelty tarkemmin.



Kuvio 14. Ydintehtävien määrittämisen käytetty aineisto.

Oulun maahanmuuttajapalveluissa kukin työntekijäryhmä on hoitanut asiakasprosessin ydintehtäviä, mutta kaikkia tehtyjä tehtäviä ei ole dokumentoitu mihinkään. Tarkka tehtävien määrittelyä ja luokittelua ei ole aikaisemmin tehty. Tässä työssä määriteltiin maahanmuuttajapalveluiden asiakasprosessin ydintehtävät sillä tarkkuudella, että niiden mukaan kerättyä tietoa voidaan hyödyntää työn seurannassa ja suunnittelussa.

Asiakasprosessin ydintehtävät jaoteltiin kahteen pääluokkaan; sosiaalityö ja ohjaus. Sosiaalityö – alkuiset ydintehtävämerkinnät ovat nimenomaan sosiaalityöntekijöiden tehtävien merkitsemistä varten. Ohjaus -alkuiset ydintehtävämerkinnät katsottiin riittävän ohjaajille ja kodinhoitajille yhteisesti. Heidän tehtävissään, koulutuksessaan ja toimenkuissa on eroja, mutta heidän tehtävänsä kuuluvat vahvasti palveluohjauksen puolelle, tehtävärajoituksia ylitetään tarpeen ja tilanteen mukaan.

6.1 Sosiaalityöntekijän tehtävät

Sosiaalityön nähdään olevan muutostyötä, joka kohdistuu pääsääntöisesti sellaisiin prosesseihin, joissa on kyseessä asiakkaan monisyinen tai moniongelmainen tilanne ja joissa ei saada riittävästi muutosta aikaiseksi peruspalveluilla. Edellä mainituissa tilanteissa sosiaalityöntekijän tehtäviksi on hahmoteltu muun muassa seuraavat tehtävät Horsman ja Jauhaisen (2004, 40.) mukaan:

- vastaa asiakkaan tilanteen selvittämisestä (= tiedon kerääminen ja jäsentäminen)
- tekee yhdessä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä kanssa arvion asiakkaan tilanteesta ja muutostarpeesta
- laatii yhdessä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä kanssa sosiaalityön suunnitelman
- vastaa suunniteltujen palvelujen organisoinnista ja koordinoinnista
- vastaa muutosprosessia tukevan verkoston kokoamisesta ja ylläpitämisestä
- toimii tarvittaessa asiakkaan asioiden ajajana muiden tahojen suuntaan
- vastaa suunnitelman seurannasta ja intervention vaikuttavuuden arvioinnista
- vastaa asiakasprosessin kokonaisuudesta
- kokoaa ja raportoi asiakastyössä kertyvän tiedon eteenpäin
- toimii sosiaalisten näkökulmien analysoijana ja esiintuojana kunnallisessa päätöksenteossa ja palvelujärjestelmän kehittämisessä sekä hyvinvointipoliittisissa ohjelmissa.

Horsma (2004) ja Liukonen (2007) painottavat asiakastyössä sosiaalityöntekijän ydintehtäviin kuuluvan muun muassa tilanearvion teko, yksilöllisten suunnitelmien tekeminen ja asiakasprosessin kokonaistilanteen hallinnoiminen.

Maahanmuuttajapalvelujen kehittämispäivinä (muistiot 16.5.2011 ja 3.2.2012) sosiaalityöntekijät näkivät kokemuksensa mukaan toimenkuvaansa kuuluvan seuraavia tehtäviä:

- kotoutumissuunnitelmat
- asiakkaan kokonaistilanteen hallinta
- toimeentulotuki
- ohjaaminen sosiaaliturvaetuuksiin ja raha-asioihin liittyvissä asioissa

- perheenyhdistämisprosessi
- tilastointi
- verkostotyö – siirtopalaverit
- sosiaaliturvasta tiedottaminen
- ajanmukaisen lainsäädännön hallinta
- tiimityö (tietojen vaihto kodinhoitajien ja ohjaajien kanssa)
- psykososiaalinen tuki
- erilaiset päätökset (ostopalvelusopimukset ym.)
- kotikäynnit.

Tutkijoiden ja maahanmuuttajapalveluiden sosiaalityöntekijöiden näkemys työtehtävistä oli osin samankaltainen. Viimeksi mainituilla se ei ollut niin hyvin jäsenneiltyä, mutta tehtävät tulivat käytännön kokemuksen kautta. Sosiaalityöntekijöiden tehtävälistauksessa näkyi maahanmuuttajapalveluiden asiakkaiden erityisyys. Näiden edellä mainittujen viitekehyksien mukaisesti koostin sosiaalityöntekijöille esityksen ydintehtävistä jotka asiakastietojärjestelmään tultaisiin merkitsemään. Esitys jaettiin heille ensimmäisen ryhmähaastattelun aikana, jolloin kehittämistyöni pääajatusta enemmän avattiin ja käytiin esitykseni läpi kohta kohdalta ja esitin perusteluni, miksi ja mihin viitekehyselliseen seikkaan esityksessäni olevat ydintehtävät liittyvät. Seuraavana taulukko esityksestäni

Taulukko 1. Esitykseni sosiaalityöntekijöiden ydintehtävistä

SOSIAALITYÖN TEHTÄVÄT	MIHIN PERUSTUU
Sosiaalityö/vastaanotto	Tilannearvio, vastaanottopalvelu (palvelupaketista)
Sosiaalityö/psykososiaalinen työ	Muutostyö, ongelmanratkaisu, verkostotyö, sosiaalityö (palvelupaketista)
Sosiaalityö/ kotoutumissuunnitelma	Laki kotoutumisesta, muut lait, suunnitelmallinen työ, kotouttamispalvelu (palvelupaketista)
Sosiaalityö/kotoutumissuunnitelman seuranta ja tarkistus	Laki kotoutumisesta, muut lait, suunnitelmallinen työ, kotouttamispalvelu (palvelupaketista)
Sosiaalityö/ Ohjaus ja neuvonta	Laki kotoutumisesta, sosiaalihuoltolaki, hallintolaki, kotouttamispalvelu ja sosiaalityö (palvelupaketista)
Sosiaalityö/ Perheenyhdistymisprosessi	Ulkomaalaislaki, erityisasiakkuudesta nouseva työ, kotouttamispalvelu ja sosiaalityö (palvelupaketista)
Sosiaalityö/ toimeentulo-/kotoutumistuki	Lait toimeentulotuesta, kotoutumisesta sekä hallintolaki, etuuspalvelu (palvelupaketista)

Pyysin sosiaalityöntekijöitä miettimään seuraavaan ryhmähaastatteluun mennessä mahdollisia lisäyksiä tai poistoja kyseiseen esitykseen liittyen.

Ydintehtäväesitykseni jälkeiseen ryhmähaastatteluun varattiin sosiaalityöntekijöille aikaa kaksi viikkoa tutustua esitykseen. Palaveriin varattiin kaksi tuntia aikaa. Palaveriin osallistuivat lähiesimies ja kaikki neljä maahanmuuttajapalvelujen sosiaalityöntekijää minun lisäkseni.

Keskustelussa nousi esiin kirjaamisperusteiden auki kirjoittaminen. Tällä tarkoitettiin, että tulee olemaan jonkin verran hiomista siinä, minkä alle mikäkin tehtävä tulisi laittaa. Kaikki olivat yksimielisiä siinä, ettei asiakastietojärjestelmään saa luoda ydintehtävämääritteitä liikaa, mutta oleelliset työtehtävät tulee näkyä.

Kirjaamisperusteluiden osalta tultiin siihen tulokseen, että alustavat määritykset ovat hyviä. Niiden pohjalta on hyvä lähteä, mutta tarvitaan käytännön kokeiluja, jotta opitaan katsomaan minkä alle mikäkin asiakkaan kanssa tehtävä työ tulee kirjattua. Etenkin koettiin vaikeaksi se, että yleensä asiakastapaamisilla, etenkin ensimmäistä Suomessa olevaa vuotta viettävien pakolaisten kanssa, tullaan samalla asiakaskerralla käymään läpi useampaa ydintehtäväkohtaa. Keskustellaan perheen yhdistämisasioista, toimeentulotukiasioista, tehdään suunnitelmaa ja hyvin usein annetaan yleensä kaikkeen mahdolliseen liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Mitä tuolloin tulisi merkitä tehdyksi ydintehtäväksi?

Koska kehittämistyöni yksi tärkeimmistä tavoitteista oli saada yksikkömme työntekijöiden työtä paremmin näkyväksi esitin, mikäli tapaamisella tehdään useampaa ydintehtävää tulee ne kaikki merkitä. Kuitenkin tulisi tehtävään liittyvä toiminta oltava sen verran konkreettista, että se tulee merkityksi tapaamiseen liittyvään asiakaskertomukseen. Yhteinen päätöksemme olikin, että ydintehtävän kirjaaminen tulee vaatia sen, että se on merkitty asiakaskertomukseen. Tästä ainoita poikkeavuuksia ovat esimerkiksi toimeentulotukipäätökset, joista itsestään tulee selvät omat päätöstiedot asiakastietojärjestelmään.

Ydintehtäväesitykseni osalta sosiaalityöntekijät pitivät hyvänä sitä, että niihin oli auki kirjoitettu mihin ne perustuvat. Henkilökunta oli sen verran muuttunut vuodesta 2006, ettei monikaan heistä muistanut esimerkiksi mikä oli maahanmuuttajapalvelujen tilaaja-tuottajamallin mukainen palvelupaketin sisältö. Esityksestäni ei haluttu ottaa mitään pois, mutta lisäyksinä haluttiin seuraavaa:

Sosiaalityö/ psykososiaalinen työ –kohtaan haluttiin vielä alakohdaksi kotikäynti. Perusteluna oli saada kotikäyntien osuutta työssä näkyväksi. Maahanmuuttajapalveluissa psykososiaalinen työ

liittyy hyvin vahvasti kotouttavaan sosiaalityöhön, jossa arjen ongelmien syvempi tukeminen ja mahdollisten muiden erityispalveluiden tarjoajien avun kartoittaminen vaatii sosiaalityöntekijöiltä jalkautumista toimistolta kentälle.

Sosiaalityö/ Ohjaus ja neuvonta –kohtaan alakohdaksi haluttiin viranomaisyhteistyö. Tällä haluttiin erotella tehtävät, jolloin ollaan esimerkiksi vapaa-ajan, kulttuurin tai muun harrastustoiminnan osalta asiakastapaushoitoisesti yhteistyössä auttaessa asiakasta saamaan kontaktia edellä mainittuihin tahoihin.

Ihan uutena kohtana haluttiin sosiaalityö/ palvelupäätökset. Tämä kohta haluttiin kuvaamaan sosiaalityöntekijöiden tekemää työtä koskien valmisteltavia päätöksiä asiakaskohtaisista ostopalvelupäätöksistä. Kyseiset päätökset tulee asiakkaidensa osalta sosiaalityöntekijöiden valmistella ja lähettää palveluesimiehelle puumerkittäväksi, jonka jälkeen sosiaalityöntekijät laittavat päätöksen toimeenpanoon.

Muita korjauksia sosiaalityöntekijät ja lähiesimies eivät kaivannut esitykseeni. Olin kuitenkin pyytänyt esityksessäni miettimään, olisiko tärkeää merkitä asiakastietojärjestelmään mahdollisesti asiakkaittemme sellaisia toimia, joita jokin muu viranomaistaho järjestää oman toimintansa puolesta, mutta jolla on suuri merkitys myös meidän asiakasprosessin kannalta?

Tarkensin yllämainittua asiaa siten, että kyseessä olisi esimerkiksi maahanmuuttajille suunnatut ensimmäiset kotoutumisajan työvoimapolitiittiset kielikurssit ja alkukartoitus. Sosiaalityöntekijöiden mielestä ne olisivat tärkeitä tietää, etenkin kurssien alkamiset, loppumiset ja keskeytykset. Kyseiset seikat nähtiin oleelliseksi kotoutumisen kannalta ja ne liittyvät yhtenä tärkeimpänä osana suomen kielen hallinnan osalta maahanmuuttajabarometrin kotoutumisen indikaattoreihin.

Yhteenvetona sosiaalityöntekijöiden kanssa tehdystä ryhmähaastattelusta ydintehtävien kirjaamisesta sovittiin seuraavaa:

- kirjaamisperusteita tulee jatkossa paremmin auki kirjoittaa, tulee laatia tavallaan käsikirja ydintehtävien merkitsemisperusteista
- esityksessä mainitut kirjaamisperusteet käyvät alussa, mutta käytännön kautta tulee niitä edellä mainitun tavoin parantaa
- yhdestä asiakastapaamisesta voi kirjata useamman ydintehtävän, kriteerinä että tehtävän hoitaminen tapaamisella sen verran konkreettinen jotta siitä löytyy todellinen merkintä tapaamisesta kirjoitetussa asiakaskertomuksessa

- muiden toimijoiden tarjoamista palveluista tehdään sosiaalityön ja ohjauksen lisäksi oma merkintänsä asiakastietojärjestelmään "Muu" pääluokan alla
- sosiaalityön osalta tuli kolme lisämerkintää:
 1. Sosiaalityö/Psykososiaalinen työ/Kotikäynti
 2. Sosiaalityö/ Ohjaus ja neuvonta/ Viranomaisyhteistyö
 3. Sosiaalityö/ Palvelupäätökset.

Maahanmuuttajapalveluiden sosiaalityöntekijöiden asiakasprosessin ydintehtävät luokiteltiin yhdeksään erilaiseen tehtävään (taulukko 2). Tehtävät nimettiin sosiaalityö-alkuisiksi. Jo nimestä voi päätellä, että tehtävä kuvaa sosiaalityöntekijän tehtäviä.

Taulukko 2. Sosiaalityöntekijöiden ydintehtävät ryhmähaastattelun jälkeen.

SOSIAALITYÖN TEHTÄVÄT	MIHIN PERUSTUU
Sosiaalityö/vastaanotto	Tilannearvio, vastaanottopalvelu (palvelupaketista)
Sosiaalityö/psykososiaalinen työ	Muutostyö, ongelmanratkaisu, verkostotyö, sosiaalityö (palvelupaketista)
Sosiaalityö/psykososiaalinen työ/kotikäynti	Muutostyö, ongelmanratkaisu, verkostotyö, sosiaalityö (palvelupaketista)
Sosiaalityö/ kotoutumissuunnitelma	Laki kotoutumisesta, muut lait, suunnitelmallinen työ, kotouttamispalvelu (palvelupaketista)
Sosiaalityö/kotoutumissuunnitelman seuranta ja tarkistus	Laki kotoutumisesta, muut lait, suunnitelmallinen työ, kotouttamispalvelu (palvelupaketista)
Sosiaalityö/ Ohjaus ja neuvonta	Laki kotoutumisesta, sosiaalihuoltolaki, hallintolaki, kotouttamispalvelu ja sosiaalityö (palvelupaketista)
Sosiaalityö/Ohjaus ja neuvonta/viranomaisyhteistyö	Laki kotoutumisesta, sosiaalihuoltolaki, hallintolaki, kotouttamispalvelu ja sosiaalityö (palvelupaketista)
Sosiaalityö/ Perheenyhdistymisprosessi	Ulkomaalaislaki, erityisasiakkuudesta nouseva työ, kotouttamispalvelu ja sosiaalityö (palvelupaketista)
Sosiaalityö/ toimeentulo-/kotoutumistuki	Lait toimeentulotuesta, kotoutumisesta sekä hallintolaki, etuuspalvelu (palvelupaketista)

6.2 Ohjaajan ja kodinhoitajan tehtävät

Ohjaajan tehtävät

Sosiaaliohjaajan työllä yleensä viitataan yksilöiden, perheiden ja ryhmien elämänhallinnan ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseen tähtäävää ehkäisevää ja kuntouttavaa ohjausta, neuvontaa ja tukea. Sosiaaliohjaajan työn tavoitteena on tukea niiden ihmisten yhteiskuntaan osallistumista, joilla on puutteita oman elämänsä hallinnassa ja yhteiskunnan toimintakäytännöistä selviämisessä. Sosiaaliohjaajan työ liittyy usein kiinteästi sosiaalityön, sosiaalipalvelujen tai toimeentuloturvan asiakastyön prosesseihin. Sosiaaliohjaajan tehtävänä on arvioida tehtyjen suunnitelmien toimivuutta asiakkaan arjessa, tuoda esiin mahdollisia muutostarpeita sekä huolehtia suunnitelman tarkistamisesta. Sosiaaliohjaajan työ nähdään olevan asiakkaan kanssa yhdessä tekemistä, konkreettista opastamista, aktivoimista ja motivoimista. (Horsma jne. 2004, 41 - 43.)

Maahanmuuttajapalveluissa ohjaajan tehtävissä olevia sosionomi (amk) –tutkinnon omaavia työntekijöitä on ollut vuodesta 2010 kaksi henkilöä. Näiden kahden viran osalta on työntekijöiden suhteen ollut vaihtuvuutta. Toisen viran osalta on jo toinen työntekijä hoitamassa tehtävää ja toisen osalta on kyseistä virkaa vuoden 2012 aikana hoitanut jo kolme henkilöä, vakituinen ja kaksi sijaista. Ohjaajien tehtävien ollessa näin tuore asia maahanmuuttajapalveluissa ja työntekijöiden vaihtuvuuden vuoksi, on toimenkuvan sisällöstä käyty monia keskusteluja muun muassa kehittämispäivillä. Ymmärrettävää on, että hieman samankaltaista ja kuitenkin erilaista työtä tekevät maahanmuuttajapalveluiden kodinhoitajat toimenkuvineen on aluksi tehnyt haasteelliseksi toimenkuvien rajojen ja rajapintojen ylittämisen pelisääntöjen hiomisen suhteen. Pääperiaatteet ohjaajan tehtävistä ovat vahvasti samalla linjalla kuin aikaisemmin esitetyssä Horsman ja kumppaneiden työnkuvan esityksessä on mainittu.

Maahanmuuttajapalvelujen kehittämispäivinä (muistiot 16.5.2011 ja 3.2.2012) ohjaajat näkivät toimenkuvaansa kuuluvan seuraavia tehtäviä:

- toimeentulotuen maksaminen ja maksumääräysten tekeminen
- psykososiaalinen tukeminen
- verkostotyö – projektit, oppilaitokset, päihde- ja muut palvelut
- lupa-asiat – jatkoluvat, passit
- etuuksien hakeminen – työmarkkinatuki, toimeentulotuki, asumistuen välitarkastukset
- kotikäynnit
- harrastustoiminta
- TE- toimistossa asiointi, alkuarviointi ja kotoutumissuunnitelma

- toimeentulotuen hakemisen ohjaus.
- asiakastapaamiset (toimistolla) ajanvarauksella
- päivystys päivystysaikoina
- puhelinohjaus
- harkinnanvaraiset päätökset (päättösten maksut, maksumääräykset tarvittaessa)
- viranomaisyhteistyö: kela, poliisi, TE- toimisto, kouluttajat, vuokranantajat
- palveluohjaus: koulut, päivähoito, mielenterveyspalvelut, vammaispalvelut, vapaa-aika ja harrastukset, päihdepalvelut,
- tiimityö ja työparitoiminta: dokumentoinnin merkitys, yhteisen suunnitelman mukaan toimiminen, palaverit ja konsultointi (asiakkaan asioissa tietojen päivittäminen ja vuoropuhelu),
- asuntojen etsinnässä ohjaaminen vain erityistilanteissa. Arvio tehtävä sosiaalityöntekijän kanssa.
- ohjaus erilaisten etuuksien hakemisessa lomakkeiden täytön ohjaus.
- perhetyö.

Maahanmuuttajapalvelujen ohjaajien listaukset omista työtehtävistään selvästi vastaavat hyvin alalla vallitsevaa käsitystä sosiaaliohjauksen tehtävistä sosiaalityön kentällä. Näiden edellä mainittujen viitekehyksien mukaisesti sekä liitteessä 2 kertomani tärkeimpien lähteideni mukaisesti koostin ohjaajille esityksen ydintehtävistä jotka asiakastietojärjestelmään tultaisiin merkitsemään. Esitys jaettiin heille ensimmäisen ryhmähaastattelun aikana, jolloin kehittämistyöni pääajatusta enemmän avattiin ja käytiin esitykseni läpi samoin kuin tein sosiaalityöntekijöiden kanssa. Huomioitavaa on se, että samassa listauksessa oli esitykseni myös koskien kodinhoitajien ydintehtäviä. Seuraavana taulukko esityksestäni:

Taulukko 3. Esitykseni ohjaajien ja kodinhoitajien ydintehtävistä.

OHJAUSTYÖN TEHTÄVÄT	MIHIN PERUSTUU
Ohjaus/vastaanottovaiheen toimenpiteet	Vastaanottopalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/yleinen palveluohjaus	Lait kotoutumisesta ja sosiaalihuollosta, kotouttamispalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/psykososiaalinen tuki	Tilannearvio, verkostotyö, sosiaalityö ja kotouttamispalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/ asumisohjaus	Maahanmuuttajabarometri, arjessa selviäminen, kotouttamispalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/asuinympäristöön liittyvät tehtävät	Maahanmuuttajabarometri, arjessa selviäminen, kotouttamispalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/ talousasiat	Laki kotoutumisesta, sosiaalihuoltolaki, sosiaalityö ja etuuspalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/kotouttava palveluohjaus	Laki kotoutumisesta, maahanmuuttajabarometri, kotouttamispalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/ etuustyö	Lait toimeentulotuesta, kotoutumisesta, sosiaalityö ja etuuspalvelu (palvelupaketista)

Samoin kuin sosiaalityöntekijöitä pyysin ohjaajia miettimään seuraavaan ryhmähaastatteluun mennessä mahdollisia lisäyksiä tai poistoja kyseiseen esitykseen liittyen.

Ohjaajien ryhmähaastattelun aika määriteltiin samoin kuin sosiaalityöntekijöidenkin suhteen kahden viikon päähän esityksen antohetkestä. Ryhmähaastattelusta tuli kuitenkin valitettavasti enemmän yksilöhaastattelu johtuen siitä, että toinen ohjaajista, sijainen, ei akuutin tilanteen vuoksi päässytkään paikalle. Haastattelussa olivat läsnä vakituksessa virassa oleva ohjaaja ja lähiesimies minun lisäkseni. Mainittava on, että myöhemmin ohjaajan sijaisen kanssa aiheesta keskusteltuani hänellä ei tullut minkäänlaista eriävää kommentointia haastattelussa tullesiin johtopäätöksiin.

Ohjaajien ryhmähaastattelussa nousivat pitkälti samat teemat esille kuin sosiaalityöntekijöiden kanssa. Kirjaamisperusteita tarkennettiin, asiakastapaamisista voi tulla useampi merkintä, kriteerinä tekemisen konkreettisuus ja sen kirjaaminen asiakaskertomukseen.

Lisäyksiä ohjaajien puolelta ohjaus – merkintäluokkaan tuli seuraavanlaisia:

Ohjaus/ yleinen palveluohjaus – merkintään haluttiin alakohdaksi päivystys ja kotoutumissuunnitelma. Ohjaajat tekevät viikottaisesta sosiaalityön päivystyksestä puolet vuoroista. Siihen menee runsaasti työpanosta. Ohjaajat ovat asiakkaiden mukana Te-toimistoissa tekemässä asiakkaiden ja työvoimaviranomaisten kanssa ensimmäistä kotouttamissuunnitelmaa. Tehtävä liittyy lakiin kotoutumisen edistämisestä.

Ohjaus/ psykososiaalinen tuki – merkintään alakohdaksi haluttiin kotikäynnit. Perustelevat nousevat loogisesti ihan samasta syystä kuin sosiaalityöntekijöilläkin. Arjen tukemisessa ja kriisitilanteissa kotikäynnit ovat työkäytäntö nimenomaan ohjaajille.

Ohjaus/ etuustyö – merkintään haluttiin alakohdaksi toimeentulotuki. Tässä perusteluna oli erotella muiden instanssien, kuten Kelan etuuksiin liittyvä ohjaustoiminta oman yksikön toimeentulotukityöstä, johon ohjaajilla ohjauksen lisäksi liittyy myös päätösvaltaisia tehtäviä.

Muita lisäyksiä ei ohjaajat eikä lähiesimies kaivannut esitykseeni. Olin myös ohjaajia pyytänyt esityksessäni miettimään, olisiko tärkeää merkitä asiakastietojärjestelmään mahdollisesti asiakkaittemme sellaisia toimia, joita jokin muu viranomaistaho järjestää oman toimintansa puolesta. Ohjaajat olivat samaa mieltä sosiaalityöntekijöiden kanssa siitä, että kaikinainen aktiivitoiminta kurssien osalta sekä niihin liittyvät negatiivisemmat interventiot tulisi merkitä asiakastietojärjestelmään ja kyseinen tieto olisi erittäin tärkeää asiakasprosessin hallinnan kannalta.

Yhteenvedona ohjaajien kanssa tehdystä ryhmähaastattelusta ydintehtävien kirjaamisesta sovittiin seuraavaa:

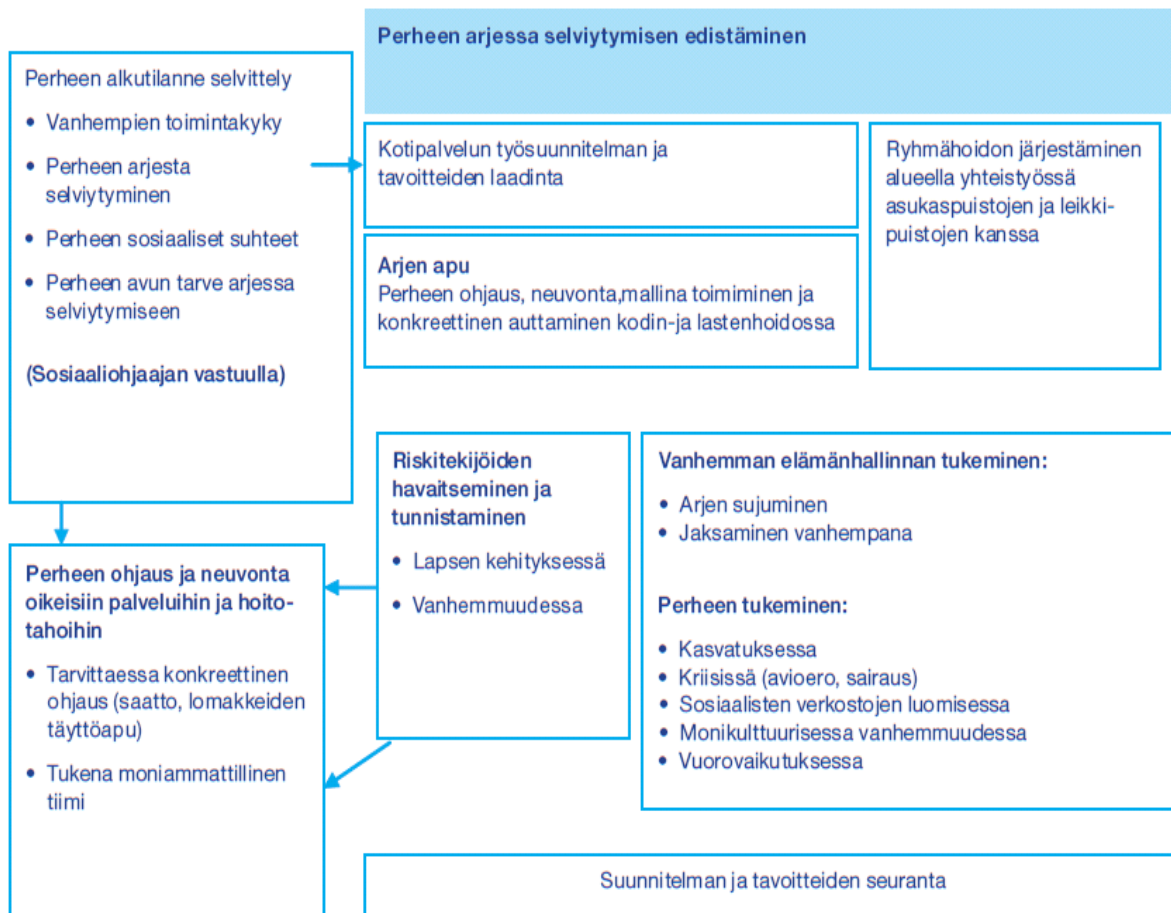
- kirjaamisperusteet, kriteerit ja kehittämissuunta sama kuin sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelun tuloksissa
- muiden tahojen järjestämälle aktiivitoiminnalla eli ”Muu” -merkinnälle nähtiin selvä tarve
- ohjaustyön osalta tuli neljä lisämerkintää:
 1. Ohjaus/ Yleinen palveluohjaus/ Päivystys
 2. Ohjaus/ Yleinen palveluohjaus/ Kotoutumissuunnitelma
 3. Ohjaus/ Psykososiaalinen tuki/ Kotikäynti
 4. Ohjaus/ Etuustyö/ Toimeentulotuki.

Ohjaajien ydintehtävät, jotka vein asiakastietojärjestelmämme koulukantaan, näkyvät taulukossa 4.

Kodinhoitajien tehtävät

Maahanmuuttajapalveluissa on ollut kaksi kodinhoitajaa vuodesta 1991 lähtien. Sosiaalialan työ on aina ollut yhteistyötä moniin eri ammattikuntiin kuuluvien yhteistyökumppaneiden kanssa. Sosiaalityöntekijän yhteistyökumppanina on usein ollut toinen sosiaalityöntekijä, päivähoidon tai kotipalvelun työntekijä. Perinteisesti sosiaalihuollon sisällä on ollut mahdollisuus ja jopa pyrkimys muodostaa monia erilaisia työpareja ja tiimejä tilanteen ja tarpeen mukaan. Perhetyön osalta yhteistyötä ovat luontevasti tehneet sosiaalityöntekijä sekä kotipalvelunohjaaja ja/tai kodinhoitaja. Päihteidenkäyttäjien avohuollon palvelujen käytännön työssä on usein nähty sosiaaliohjaajan ja kodinhoitajan parityöskentelyä. Sosiaalialan koulutusjärjestelmän muuntumisen vuoksi kodinhoitajien tehtäviä rinnastetaan osittain lähihoitajien tehtävänimikkeisiin. (Horsma jne. 45 - 46, 120.)

Yllämainitun mukaisesti täysin puhdasta toimenkuvaa ei kodinhoitajan tai lähihoitajan nimekkeellä löydy kirjoitetussa tutkimusaineistossa suoraan sosiaalityön alla toimivien osalta. Lähinnä sitä mikä vastaa parhaiten maahanmuuttajapalvelujen kodinhoitajien toimenkuvaa kuvaa seuraava Liukoseen ja Lukman (2007, 117.) kuvio (kuvio 15):



Kuvio 15. Varhaisen tuen lähihoitotyö (Liukonen jne. 117.)

Maahanmuuttajapalvelujen kehittämispäivinä (muistiot 16.5.2011 ja 3.2.2012) kodinhoitajat näkivät toimenkuvaansa kuuluvan seuraavia tehtäviä:

- kiintiöpakolaisten asuntojen esivalmistelut
- asumisohjaus, kotikäynnit – ensimmäisen asumistuen hakeminen
- kodin ja lähiympäristön opastaminen
- viranomaisasioissa avustaminen
- raha- ja pankkiasiat
- päiväkoteihin ja kouluihin ohjaaminen
- lapsiperheiden psykososiaalinen tukeminen
- opastaminen ja ohjaaminen arjessa
- dokumentointi asiakaskertomukseen.
- kulkemisen ohjaus.

Maahanmuuttajapalvelujen kodinhoitajien listaukset omista työtehtävistään kohtasivat osittain perhetyön lähityön tehtäväkenttää. Lisäksi tämän edellä mainitun viitekehyksen mukaisesti sekä tämän kuudennen luvun alussa kertamani tärkeimpien lähteideni mukaisesti koostin myös kodinhoitajille esityksen ydintehtävistä jotka asiakastietojärjestelmään tultaisiin merkitsemään. Esitys jaettiin heille ensimmäisen ryhmähaastattelun aikana, jolloin kehittämistyöni pääajatusta

enemmän avattiin ja käytiin esitykseni läpi samoin kuin tein sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien kanssa. Edelleen huomioitavaa on se, että samassa listauksessa oli esitykseni myös koskien ohjaajien ydintehtäviä. Esitykseni mukainen taulukko on sama taulukko, jonka esitin ohjaajille (taulukko 3 sivulla 63).

Myös kodinhoitajia pyysin ohjaajia miettimään seuraavaan ryhmähaastatteluun mennessä mahdollisia lisäyksiä tai poistoja kyseiseen esitykseen liittyen.

Kodinhoitajien ryhmähaastattelun aika määriteltiin samoin kuin muidenkin työntekijöiden suhteen kahden viikon päähän esityksen antohetkestä. Ryhmähaastattelusta olivat läsnä molemmat kodinhoitajat ja lähiesimies minun lisäkseni.

Kodinhoitajien ryhmähaastattelussa käytiin hyvin tarkasti läpi muutamien työtehtävien eri vaiheet. Muilta osin ryhmähaastattelussa nousivat pitkälti samat teemat esille kuin muiden työntekijöiden kanssa. Kirjaamisperusteita tarkennettiin, asiakastapaamisista voi tulla useampi merkintä, kriteerinä tekemisen konkreettisuus ja sen kirjaaminen asiakaskertomukseen. Yhtenä negatiivisena erityispiirteenä kodinhoitajat pitivät nykyisessä käytännössä, että kodinhoitajien kykyä nähdä asiakastietojärjestelmästä asiakkaisiin liittyviä tietoja muun muassa suunnitelmien osalta oli tietosuojasyistä rajoitettu. Kehittämistehtävän tuovan uuden työvaiheen ydintehtävien merkitsemisen suhteen toivottiin tuovan parannusta tiedon kulkuun yksikön sisällä.

Lisäyksiä kodinhoitajien puolelta ohjaus – merkintäluokkaan tuli seuraavanlaisia:

Ohjaus/ vastaanottovaiheen toimenpiteet – merkintään alaotsikot etukäteisvalmistelut ja ensimmäinen kotikäynti. Kyseiset tehtävät etenkin kiintiöpakolaisten vastaanottovaiheen alussa ovat hyvin työllistäviä, jopa useita päiviä vieviä, joten nämä merkinnät katsottiin tarpeellisiksi merkitä erillisinä.

Ohjaus/ asumisohjaus – merkintään alakohdaksi haluttiin asumisinfot. Tärkeänä osana ohjausta ja neuvontaa erillisen materiaalin päivittämisen ja ylläpitämisen vuoksi päätettiin merkitä erillisenä työtehtävänä.

Ohjaus/ talousasiat – merkintään alakohdaksi haluttiin toimeentulotuen nosto. Tilittömien pakolaisten osalta kaupungin kassasta maksumääräyksinä hoidettavien toimeentulotukien maksatusten hoito omana prosessinaan hyvin työllistävä.

Yhteenvedona kodinhoitajien kanssa tehdystä ryhmähaastattelusta ydintehtävien kirjaamisesta sovittiin seuraavaa:

- kirjaamisperusteet, kriteerit ja kehittämissuuntaus sama kuin muilla työntekijöillä

- ohjaustyöhön kodinhoitajien osalta tuli neljä lisämerkintää:

1. Ohjaus/ Vastaanottovaiheen toimenpiteet/ Etukäteisvalmistelut

2. Ohjaus/ Vastaanottovaiheen toimenpiteet/ Ensimmäinen kotikäynti

3. Ohjaus/ Asumisohjaus/ Asumisinfo

4. Ohjaus/ Talousasiat/ Toimeentulotuen nosto.

Näin ohjaajien ja kodinhoitajien ydintehtävät, jotka vein asiakastietojärjestelmämme koulukantaan, tulivat olemaan seuraavan taulukon mukaisia:

Taulukko 4. Ohjaajien ja kodinhoitajien ydintehtävät ryhmähaastattelujen jälkeen.

O HJAUSTYÖN TEHTÄVÄT	MIHIN PERUSTUU
Ohjaus/vastaanottovaiheen toimenpiteet	Vastaanottopalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/vastaanottovaiheen toimenpiteet/etukäteisvalmistelut	Vastaanottopalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/vastaanottovaiheen toimenpiteet/ensimmäinen kotikäynti	Vastaanottopalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/yleinen palveluohjaus	Lait kotoutumisesta ja sosiaalihuollosta, kotouttamispalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/yleinen palveluohjaus/ kotoutumissuunnitelma	Lait kotoutumisesta ja sosiaalihuollosta, kotouttamispalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/yleinen palveluohjaus/ päivystys	Laki sosiaalihuollosta, sosiaalityö (palvelupaketista)
Ohjaus/psykososiaalinen tuki	Tilannearvio, verkostotyö, sosiaalityö ja kotouttamispalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/psykososiaalinen tuki/ kotikäynti	Tilannearvio, verkostotyö, sosiaalityö ja kotouttamispalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/ asumisohjaus	Maahanmuuttajabarometri, arjessa selviäminen, kotouttamispalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/ asumisohjaus/ asumisinfo	Maahanmuuttajabarometri, arjessa selviäminen, kotouttamispalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/asuinympäristöön liittyvät tehtävät	Maahanmuuttajabarometri, arjessa selviäminen, kotouttamispalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/ talousasiat	Laki kotoutumisesta, sosiaalihuoltolaki, sosiaalityö ja etuuspalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/ talousasiat/toimeentulotuen nosto	Laki kotoutumisesta, sosiaalihuoltolaki, sosiaalityö ja etuuspalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/kotouttava palveluohjaus	Laki kotoutumisesta, maahanmuuttajabarometri, kotouttamispalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/ etuustyö	Lait toimeentulotuesta, kotoutumisesta, sosiaalityö ja etuuspalvelu (palvelupaketista)
Ohjaus/ etuustyö/ toimeentulotuki	Lait toimeentulotuesta, kotoutumisesta, sosiaalityö ja etuuspalvelu (palvelupaketista)

6.3 Ydintehtävien kokoaminen

Asiakastietojärjestelmän vietäväksi tulivat ydintehtävät taulukon 2 ja 4 mukaisesti. Lisäksi määriteltiin seuraavat tehtävät kuvaamaan muiden viranomaistahojen järjestämiä toimenpiteitä, jotka vaikuttavat oleellisesti maahanmuuttajapalveluiden asiakasprosessiin:

- Muu/ Alkukartoitus
- Muu/Kurssin aloitus
- Muu/Kurssin keskeytys
- Muu/Kurssin päättyminen.

Merkinnät perustuvat lakiin kotoutumisen edistämisestä, kotoutumiskoulutukset parantavat suomen kielen ja yhteiskunnallisia taitoja, jotka maahanmuuttajabarometrin mukaisia kotoutumisen indikaattoreita. Kurssilla tässä tilanteessa tarkoitetaan kaikkia aktiivitoimintaa opiskelusta työharjoitteluun. Tällä tavalla on myös tarkoitus paremmin hallinnoida asiakasprosessia siten että aktiivitoimenpiteissä olevien asiakkaiden tiedot ovat haettavissa. Tämä on merkitty yhdeksi mittariksi Uuden Oulun uuden kotouttamisohjelman esityksessä.

Kirjaamisperusteista yleisesti sovittiin seuraavaa:

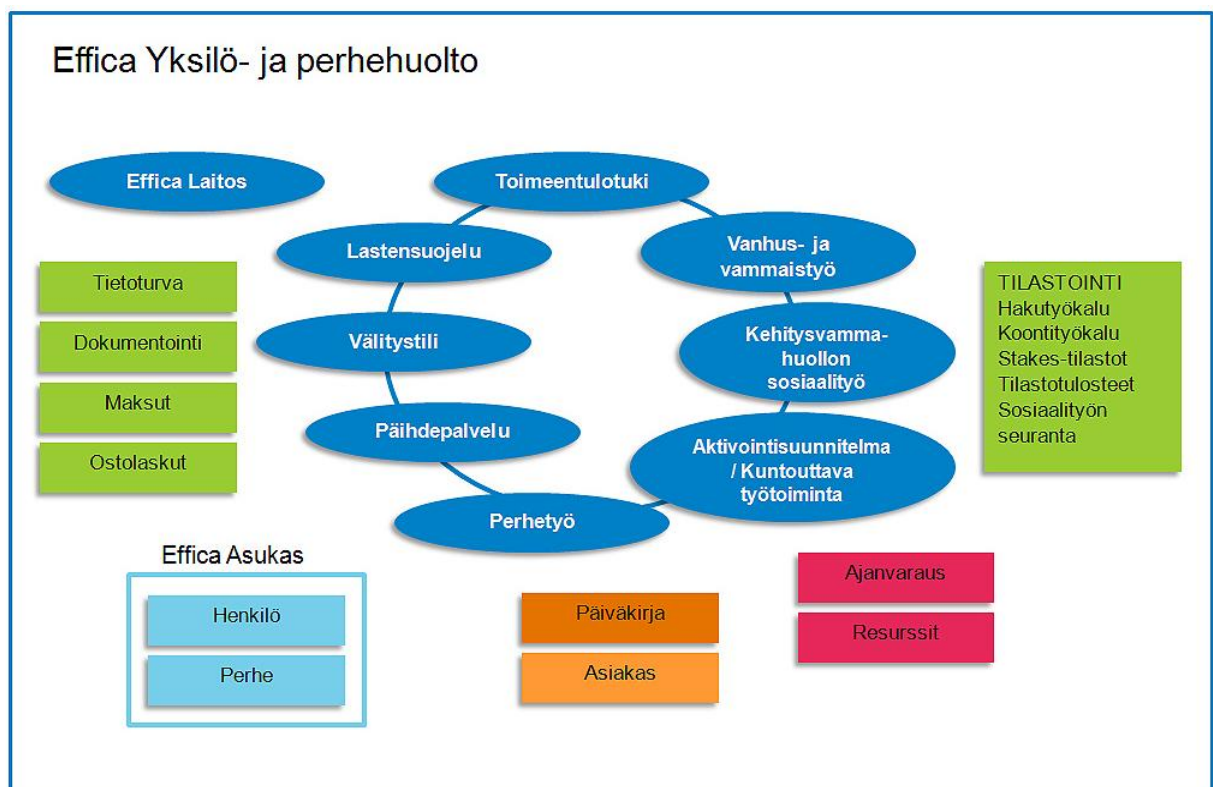
- kirjaamisperusteita tulee jatkossa paremmin auki kirjoittaa, tulee laatia käsikirja ydintehtävien merkitsemisperusteista
- esityksessä mainitut kirjaamisperusteet käyvät alussa, mutta käytännön kautta tulee niitä edellä mainitun tavoin parantaa
- yhdestä asiakastapaamisesta voi kirjata useamman ydintehtävän, kriteerinä että tehtävän hoitaminen tapaamisella sen verran konkreettinen jotta siitä löytyy todellinen merkintä tapaamisesta kirjoitetussa asiakaskertomuksessa
- muiden toimijoiden tarjoamista palveluista tehdään sosiaalityön ja ohjauksen lisäksi oma merkintänsä asiakastietojärjestelmään "Muu" pääluokan alla.

7 ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ YDINTEHTÄVIEN DOKUMENTOINNISSA

Ydintehtävien määrittelyjen jälkeen vietiin saadut tiedot asiakastietojärjestelmään.. Luvussa neljä olen kuvannut kuinka Oulun kaupungin sosiaalipuolella otettiin käyttöön Tieto Oyj:n kehittämä asiakastietojärjestelmä YPH Efficassa. YPH Efficassa olemassa olevien ominaisuuksien testaaminen suhteessa kehittämistyön aiheeseen tuli seuraavaksi vaiheeksi. Tässä luvussa kerron YPH Effican ominaisuuksista, Effican liittyvistä valinnoista suhteessa kehittämistyöhön, harjoittelusta Effican koulukannassa eli harjoitteluympäristössä sekä pilotoinnista tuotantokannassa eli Effican todellisessa toimintaympäristössä arki työssä.

7.1 Asiakastietojärjestelmä YPH Efficassa

Oulun kaupungin sosiaalipuolella on ollut käytössä Effican yksilö- ja perhehuoltosovellus (YPH) vuodesta 2005 lähtien. Efficassa on Tieto Oyj:n ohjelmistotuote. Oulun kaupungilla käytössä olevia muita Effican sovelluksia on muun muassa TerveysEfficassa terveydenhuoltopuolella. Asiakastyön tietojärjestelmä YPH Efficassa on asiakaspalvelun apuväline sosiaalityön eri sektoreille (kuvio 16).



Kuvio 16. YPH Efficassa (Tieto Oyj 2012.)

Järjestelmän perusajatuksena on tukea asiakaspalvelun prosesseja ja niiden seuranta. Se antaa mahdollisuudet toiminnan suunnittelulle, toteutukselle, seurannalle ja arvioinnille. YPH Effic on sovitettavissa kunnan omiin tarpeisiin. Järjestelmä on tällä hetkellä käytössä useissa kunnassa tai organisaatiossa. Suurimpia käyttäjäkuntia Effican osalta ovat Helsinki, Espoo, Tampere, Turku ja Oulu. (Tieto Oyj 2012.)

YPH Effic on soviteltavissa kunnan vaatimuksiin. Tämän kehittämistyön myötä Efficassa olevaa komponenttia hyödynnettiin luomalla sinne enemmän sisältöä ja muutettiin ohjaustietoja siten, että tarvittavat toiminnot olivat käytettävissä tietojen kirjaamiseksi. Näin siis laajennettiin olemaasa olevan asiakastietojärjestelmän hyväksikäyttöä. Kehittämistyöntekijä oli YPH Effican käyttöönottoprojektissa mukana ja on edelleen yksi ohjelman vastuukäyttäjistä.

Asiakkaiden sisään kirjaamisessa Efficassa Asumisessa Henkilö -näytöllä oleva Dynaaminen lomake otettiin maahanmuuttajapalveluissa käyttöön. Dynaamiseen lomakkeeseen pystyy tekemään omia tietoa alueita sarakemaisella mallilla. Kenttiin pystyy syöttämään tietoa niin numereellisesti kuin myös tekstinä. Lomake voidaan nimetä ja eri sarakkeille antamaan oma merkityksensä ja nimensä. Dynaamista lomaketta maahanmuuttajapalveluissa hyödynnetään asiakkaiden sisään kirjaamisen vaiheessa pakolaisten valtion korvausten osalta asiakkaan korvausajan merkinnöillä ja asiakkuuden alkamisajankohdan määrittelemisellä.

Dokumentointi puolelle tehtiin lomakepohja kotoutumissuunnitelman ja asiakaskertomuksen osalta. Näiden osalta tehtiin määrittelyt, mikä ammattiryhmä saa niihin tuottaa tekstiä, lukea ja muokata.

Toimeentulotuki puolelle luotiin palvelut, joiden alla yksiköt hoitavat asiakastyötään. Maahanmuuttajapalvelulle tuli neljä palvelua; toimeentulotuki/pakolainen, toimeentulotuki/paluumuuttaja, kotoutumistuki/pakolainen ja kotoutumistuki/paluumuuttaja. Tässä kehittämistehtävässä on keskitytty pakolaisten puoleisen palvelun käsittelemiseen. Palvelut toimivat ohjelman sisällä rakennettujen yksiköiden organisaatioiden alla. Maahanmuuttajapalveluja kuvaa organisaatiotasona samat asiat kuin palveluina eli näin ne katsottiin loogisesti auttavan myös käyttäjiä yhdistämään tiedot käsittelyvaiheessa oikeisiin kohtiin (taulukko 5):

Taulukko 5. Maahanmuuttajapalveluiden organisaatiotasot ja niihin liittyvät palvelut Efficalla.

ORGANISAATIOTASO	ORGANISAATIOTASOON LIITETTY PALVELU
131 toimeentulotuki/pakolainen	toimeentulotuki/pakolainen
131 kotoutumistuki/pakolainen	kotoutumistuki/ pakolainen
132 toimeentulotuki/paluumuuttaja	toimeentulotuki/paluumuuttaja
132 kotoutumistuki/ paluumuuttaja	kotoutumistuki/ paluumuuttaja

Edellä mainittujen tietojen avulla asiakkaan tiedot jäsentyvät oikealla tavalla näkyväksi asiakastietojärjestelmässä Päiväkirjalle oikean yksikön alle, eli erilaiset tapahtumat näkyvät havainnollisesti asiakkaan päiväkirjanäytöllä. Siellä asiakkaan kokonaistilanne on helposti nähtävissä ja päivitettävissä. Päiväkirjanäytöltä pääsee joustavasti rekisteröimään uusia asiakastapahtumia, kuten muistiinpanoja, suunnitelmia, päätöksiä, laskelmia ja maksuja.

Organisaatiotasojen, palveluiden ja käyttäjien määrittely ja oikea ohjaustieto, esimerkiksi päätösmuotojen mukaisesti, ovat täysin oleellisia tilastojen hakuja varten. Ilman edellä mainittujen seikkojen huolellista tekoa ja asiakastietojärjestelmän käyttäjien ohjeistusta, olisi turha hakea mitään tilastollisia tietoja haku- tai koontityökalulla.

7.2 Komponenttien vaatimukset, valinta ja koekäyttö

Kehittämistehtäväni tavoitteena oli ydintehtävien merkitsemiseen liittyvän työvaiheen tuottavan tietoa, josta saisi tilastollisia raportteja asiakaskohtaisesti, työntekijäkohtaisesti sekä esimiestyötä edesauttavia tilastoja. Jälkimmäiseen sisältyy tietenkin kaksi edellä mainittuakin raporttimallia, mutta myös tilastoja, joita voi hakea yksikkökohtaisesti ilman erittelyä yksittäisten asiakkaiden tai työntekijöiden kohdalta.

Toisena tavoitteena oli työn näkyvyyden lisääminen eli ydintehtävien merkitseminen helposti ja niiden tuli näkyä myös muille työntekijöille.

Ydintehtävien merkitseminen tuli olla helppoa ja luontevaa. Asiakastyön hektisyys luo paineita unohtaa merkitsemiset, mikäli se ei teknisesti ole luontevasti tehtävissä. Käytettävyyden ja hyödynnettävyyden vaatimuksista yleensä ja sosiaalityön puolella kerroin luvussa neljä.

Nämä edellä mainitut lainalaisuudet asettivat vaatimukset sille komponentille mitä tulisiin kehittämistyöni osalta asiakastietojärjestelmässä käyttämään.

Ryhmähaastattelujen jälkeen minulla oli palaveri kehittämistyöni osalta pääsovelluskoordinaattorin kanssa. Esittelin ryhmähaastattelujen tuloksia ja kehittämistyöni tavoitteita. Samalla ilmaisin kantani, että olin alustavasti miettinyt kokeilla komponentteina dynaamista lomaketta, ajanvarausta ja tehty asiakastyö – merkintää. Samalla pyysin lupaa käyttää YPH Effican Oulun omaa koulukantaa kehittämistyöni kokeilussa.

Dynaamisen lomakkeen osalta tultiin siihen tulokseen, että se ei olisi parhaiten tässä työssä hyödynnettävissä. Lomakkeen tekeminen ei olisi vienyt paljon aikaa, mutta isoimmat ongelmat olivat siitä saatavissa tilastoissa, merkitsemisen helppoudessa ja näkyvyydessä. Vaatimuksen mukaisia tilastoja ei välttämättä dynaamisen lomakkeen kautta esimerkiksi työntekijäkohtaisia. Tilastoajat tulisi aina määritellä tarkasti. Ydintehtävän merkitsemisen vuoksi joutuisi työntekijä avaamaan aina eri komponentin missä asiakkaan kanssa työskennellessään luontevasti muuten on. Näkyvyyden osalta dynaamisen lomakkeen merkintä jäisi siten pimentoon, koska se ei olisi näkyvissä päiväkirjalla, missä pääosin asiakastyötä tehdään. Näillä perusteilla dynaamisen lomakkeen hyödyntämisestä luovuttiin.

Ajanvarauksen osalta sain tiedon, ettei ajanvarauksen kautta saa minkäänlaisia tilastoja ajettua. Tämä tieto riitti ilman muita kriteerejä hylkäämään ajanvarauksen hyödyntämisen kehittämistyössäni.

Tehty asiakastyö – merkintä jäi ainoaksi vaihtoehdoksi. Teimme testihenkilöllä palaverimme aikana muutaman kokeellisen merkinnän määriteltyjen ydintehtävien mukaisesti. Merkintöjen jälkeen tarkistimme niiden näkyvyyden päiväkirjalla ja teimme kokeellisen tilastoajon. Tulokset olivat sen verran lupaavia, että kehittämistyöni kokeilulle koulukannassa annettiin lupa.

Pääsovelluskoordinaattorin kanssa käydyssä palaverissa sovittiin koko työyhteisöä koskevasta kokeilusta, työpaja-päivästä, kaupungin koululuokassa sekä alustavasti rajattiin, ettei Tehty asiakastyö – merkintään täytetä erikseen läsnäolomääriä, minuuttimääriä eikä hintaa. Sovittiin näiden määrällisten tietojen olevan sivuseikka kehittämistehtävien tavoitteiden suhteen. Toisaalta esimerkiksi hintaa emme olisi tiennytkään, koska niiden määrittelemisen olisi vaatinut jo muita tekijöitä työn rinnalle. Pääsovelluskoordinaattori määritteli myös sen että ydintehtävien merkitsemisessä tuli käyttää etuliitettä Mamu. Tällä haluttiin huolehtia siitä, että vain maahanmuuttajapalvelujen työntekijät käyttävät merkintöjä.

Koulukannassa tehtävää koekäyttöä varten varasin atk – koululuokan maahanmuuttajapalvelun käyttöön toukokuun loppupuolelle, 25.5.2012. Siitä informoitiin koko henkilökuntaa. Kyseisen työpaja-päivän teemoina olivat seuraavat asiat:

- tietojen syöttäminen
- raporttien tulostaminen
- koekäytön analysointi
- kommentit ja loppuyhteenvedo.

Ennen työpaja-päivää loin koulukantaan maahanmuuttajapalvelujen puolelle kahdeksan eri kokoisia, keksittyjä, asiakasperheitä. Vein heidät eri palveluihin jo valmiiksi ja jaoin heidät työpaja-päivän ohjeissa eri työntekijöille.

Samalla vein ryhmähaastattelujen tuloksena saadut ydintehtävät Tehty asiakastyön – merkintä komponentin alle. Ydintehtävät tuli ensin määritellä YPH Effican perustiedoissa selitteiden alla Tehty asiakastyö – merkinnän puolelle. Tämän jälkeen ydintehtävä merkinnät ohjattiin ohjaustietojen kautta oikeiden palvelujen, toimeentulotuki/pakolainen ja kotoutumistuki/pakolainen, alle. Liitteenä työpaja-päivänä käytetyt merkinnät (Liite 3).

Työpaja-päivän ohjeisiin keksittyjen asiakkaiden osalta annettiin ryhmähaastattelujen mukainen koonti ydintehtävistä ja ryhmähaastatteluissa tulleista kirjaamisperusteista.

Työpaja-päivään osallistuivat kaikki asiakastyötä tekevät maahanmuuttajapalveluiden työntekijät ja lähiesimies. Työntekijöiden tuli ensimmäisen kahden tunnin aikana simuloida asiakastilanteita annettujen asiakkaiden kanssa. Heidän tuli tehdä koulukannassa keksityille asiakkailleen asiakaskertomuksia, toimeentulotukipäätöksiä ja suunnitelmia. Näiden kuviteltujen asiakastilanteiden jälkeen heidän tuli tehdä tulkinta, mitä ydintehtävää he olivat suorittaneet ja tehdä Tehty asiakastyö – merkintä ydintehtävän kohdalle. Seuraavassa selitteet ja kuva (kuvio 17) tehty asiakastyö – merkinnän teknisestä suorittamisesta (huomioitavaa, että asiakkaan nimi ja henkilötunnus ovat keksittyjä):

1. Työntekijä ja vastuun merkitseminen
2. Päivämäärän merkitseminen tilaisuus kohtaan
3. Ydintehtävän valitseminen tapahtumapaikkaan
4. Tehtävän tallentaminen.

Tehty asiakastyö

Henkilö: 010973-TP72, Gotzi, Mobi, Palvelu/Selvitys: Palvelu010312 Kotoutumistu

Käsittelee: Röntynen Jouni, Organisaatio: 161/Toimeentulotuki, Vastuu: ☒

Kotikunta: Oulu, Tilaisuus: 010412, Tapahtuma: MAMU Muu/Kurssin aloitus, Muu osallistuja:

Läsnä: 1, ☐ Asiakas ei tavattavissa, Hinta/Kustannus: 1.00, Yhteensä: 1.00

Tilaisuus	Tapahtuma	Muu osallistuja	Läsnä	Asiakas ei tavattavissa
250512	MAMU Sosiaalityö/ Ohjaus ja neuvonta/Vir yhteistyö		1	Kyllä
250512	MAMU Ohjaus/Kolouttava palveluohjaus		1	Kyllä
250512	MAMU Sosiaalityö/ohjaus ja neuvonta		1	Kyllä
250512	MAMU Sosiaalityö/ Toimeentulotuki		1	Kyllä
150312	MAMU Ohjaus/Vastaanottovaiheen tp./Ensimmäinen kk.		1	Kyllä
120312	MAMU Sosiaalityö/ohjaus ja neuvonta		1	Kyllä

Kuvio 17. YPH Effic Tehty asiakastyö – merkintä kuvaus koulukannassa.

Työpajapäivän merkintöjen jälkeen ajettiin merkinnöistä raportteja ja käytiin vapaata keskustelua kommentoiden kokeilun tuloksia. Yhteenvetona työntekijät pitivät merkintöjen tekemisen olevan teknisesti helppoa. Raporttien osalta, niin haku- kuin myös koontityökalulla, pidettiin niiden luettavuutta hyvänä. Lisähyötynä nähtiin että asiakas-, työntekijä- ja organisaatiokohtaisten tilastojen lisäksi saatiin tilastoja yksittäisestä ydintehtävästäkin. Seuraavassa kuva yksikkökohtaisesta raporttiajosta:

Preview

Main Report

Business Objects

TEHTY ASIAKASTYÖ

Tulostuspäivä 8.6.2012

OULU

	Lukumäärä	Hinta	Yhteensä
161/Kotoutumistuki			
MAMU Muu/Kurssin aloitus	2	1,00	2,00
MAMU Ohjaus/Etuustyö	2	1,00	2,00
MAMU Ohjaus/Etuustyö/Toimeentulotuki	5	1,00	5,00
MAMU Ohjaus/Kotouttava palveluohjaus	7	1,00	7,00
MAMU Ohjaus/Psykososiaalinen tuki	6	1,00	6,00
MAMU Ohjaus/Psykososiaalinen tuki/Kc	1	1,00	1,00
MAMU Ohjaus/Talousasiat	7	1,00	7,00
MAMU Ohjaus/Vastaanottovaiheen toim	1	1,00	1,00
MAMU Ohjaus/Vastaanottovaiheen tp./E	2	1,00	2,00
MAMU Ohjaus/Yl palveluohjaus/Kotoutui	1	1,00	1,00
MAMU Ohjaus/Yleinen palveluohjaus	7	1,00	7,00
MAMU Sosiaalityö/ Kotoutumissuunnitel	2	1,00	2,00
MAMU Sosiaalityö/ Ohjaus ja neuvonta^	2	1,00	2,00
MAMU Sosiaalityö/ Palvelupäätökset	2	1,00	2,00
MAMU Sosiaalityö/ Perheenyhdistämise	2	1,00	2,00
MAMU Sosiaalityö/ Psykososiaalinen ty	3	1,00	3,00
MAMU Sosiaalityö/ Psykososiaalinen ty	1	1,00	1,00
MAMU Sosiaalityö/ Toimeentulotuki	10	1,00	10,00
MAMU Sosiaalityö/ Vastaanotto	1	1,00	1,00
MAMU Sosiaalityö/Kotoutumissuunnitel	4	1,00	4,00
MAMU Sosiaalityö/ohjaus ja neuvonta	5	1,00	5,00
161/Kotoutumistuki yhteensä	73		73,00
161/Toimeentulotuki			
	Lukumäärä	Hinta	Yhteensä

Current Page No.: 1

Total Page No.: 2

Zoom Factor: 100%

Käynnistä

Saapuneet - Micro...

Solky - Microsoft I...

Navigaattori

Päiväkirja

YPH Tehty asiakas...

Preview

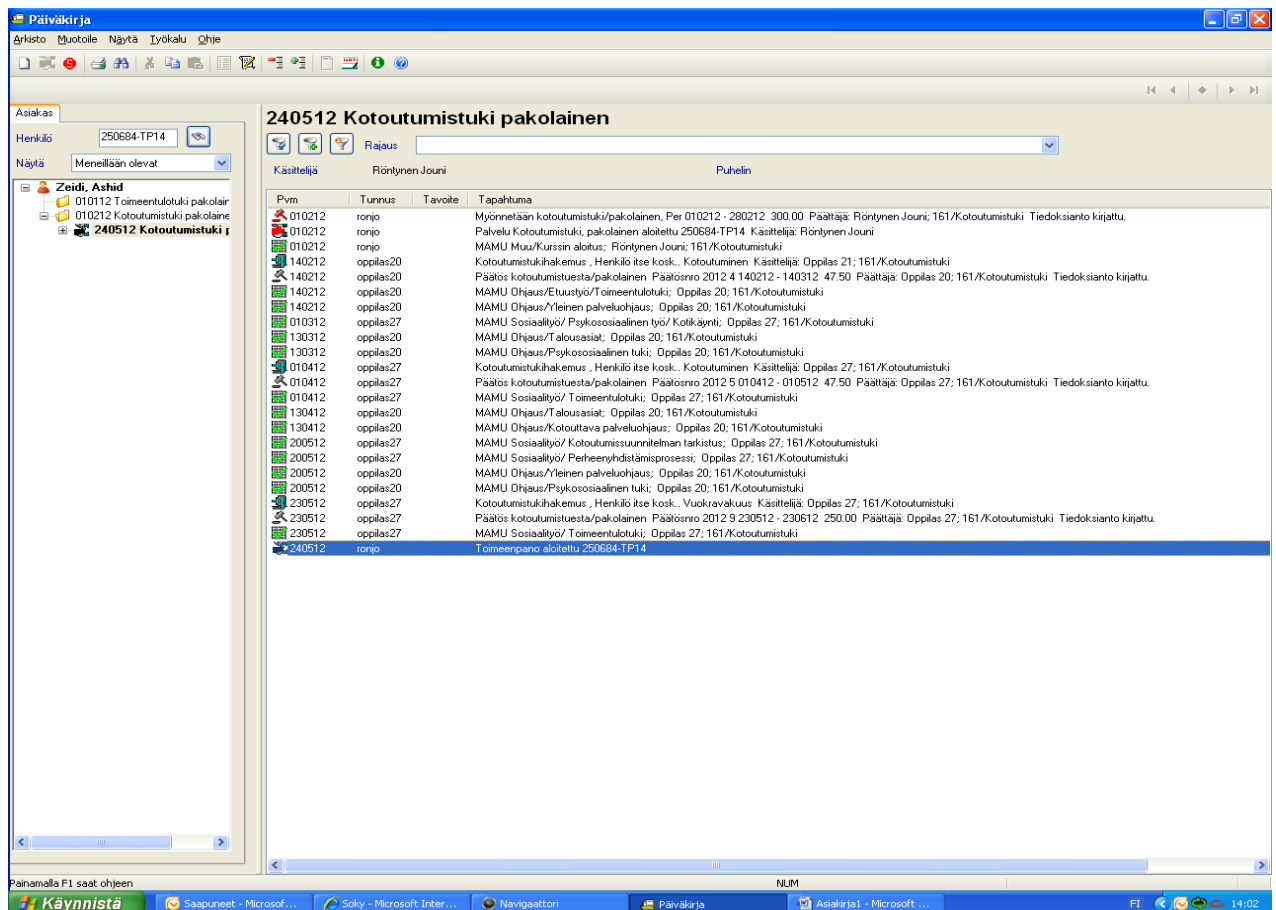
Asiakirjat - Micros...

FT

14:17

Kuvio 18. Tehty asiakastyö – merkintä raportti kotoutumistuki/pakolainen – palvelun puolelta yksikkökohtaisesti koulukannasta.

Ongelmalliseksi pelättiin tulevan Tehty asiakastyö – merkintöjen runsaus ja niiden tulkitseminen päiväkirjalla. Tosin todettiin se, että koulukannassa työpaja-päivänä harjoiteltu tilanne ei ole todellinen. Asiakkaita, joille merkintä tulee, on todellisuudessa huomattavasti enemmän ja tehty asiakastyö – merkintöjen lisäksi päiväkirjalla on enemmän muitakin merkintöjä. Seuraavana kuva päiväkirjalta (huomioitavaa, että asiakkaan nimi ja henkilötunnus ovat keksittyjä):



Kuvio 19. Kuva päiväkirjalta koulukannassa.

Lisäyksenä ydintehtäviin tuli työpaja-päivän kommenttien myötä sosiaalityön puolelle päivystys. Samoin kuin ohjaajat, halusivat myös sosiaalityöntekijät päivystystyön näkyväksi. Mikäli merkinnät olisivat tulleet ainoastaan ohjaajien puolelta, olisi sosiaalityöntekijöiden päivystys jäänyt täysin näkymättömäksi eikä kaikista asiakkaista olisi saatu ajan tasalla olevaa tietoa päivystysluonteisten ongelmien määrästä. Muilta osin edellä mainittujen mainintojen lisäksi työntekijät suhtautuivat positiivisesti kokeilun viemisestä tuotantokantaan ja pilotoida sitä aidossa asiakastyöympäristössä.

7.3 Pilotointi tuotantokannassa ja siitä saadut tulokset

Työpaja-päivän YPH Efficalla tehty työ tuloksineen ja työntekijöiden mielipiteineen esiteltiin 11.6.2012 palvelupäällikölle, aikuissosiaalityön palveluesimiehelle ja pääsovelluskoordinaattorille. Samassa tilaisuudessa haettiin lupaa kokeilla pilotti luontoisesti ydintehtävien merkitsemistä aidossa asiakastyöympäristössä YPH Effican tuotantokannassa. Esimiehet pitivät työtä työn ja asiakastietojärjestelmän hyödyntämisen kehittämisen kannalta erittäin hyvänä ja antoivat suorittaa pilotti maahanmuuttajapalveluissa aikavälillä 1.9. – 31.10.2012.

Tässä vaiheessa, kesä- ja elokuun välisenä aikana, maahanmuuttajapalveluiden henkilökunnassa tapahtui runsaasti vaihdoksia. Alkuvuoden aikana kehittämistyössä mukana olleista neljästä sosiaalityöntekijästä kolme vaihtui ja kahdesta ohjaajasta toinen. Samalla lähiesimies muuttui ja minusta tuli maahanmuuttajapalveluiden lähiesimiehen sijainen ja 1.11.2012 alkaen maahanmuuttajapalveluiden vs. palveluesimies.

Nämä henkilökunta muutokset asettivat pilotin alkutilanteen haasteelliseen valoon. Tämä vaati minulta ja henkilökunnalta henkilökohtaisia keskusteluja kehittämistyön tarkoituksesta ja sisällöstä. Vuorotteluvapailta palanneet ja sijaisuuksia hoitamaan tulleet työntekijät olivat kuitenkin hyvin kehitystyöhön ja uusiin asioihin positiivisesti suhtautuvia, joten pilotti voitiin turvallisesti aloittaa ajallaan 1.9.2012.

Ennen pilottia vein ydintehtävät tehty asiakastyö – merkintöjen alle samoilla metodeilla kuin ne vietiin koulukantaan. Ydintehtävien listaukseen tuli koulukannassa vietetyn työpaja-päivän jälkeen yksi lisäys sosiaalityön puolelle, päivystys. Niinpä ydintehtävien tässä vaiheessa lopullisesta listasta tuli seuraavan taulukon kaltainen:

Taulukko 6. Ydintehtävät tuotantokantaan.

YDINTEHTÄVÄT EFFICAN TUOTANTOKANTAAN MERKITTYNÄ
MAMU Muu/ Alkukartoitus
MAMU Muu/Kurssin aloitus
MAMU Muu/Kurssin keskeytys
MAMU Muu/Kurssin päätyminen
MAMU Ohjaus/Asuinympäristöön liittyvät tehtävät
MAMU Ohjaus/Asumisohjaus
MAMU Ohjaus/Asumisohjaus/Asumisinfot
MAMU Ohjaus/Etuustyö
MAMU Ohjaus/Etuustyö/Toimeentulotuki
MAMU Ohjaus/Kotouttava palveluohjaus
MAMU Ohjaus/Psykososiaalinen tuki
MAMU Ohjaus/Psykososiaalinen tuki/Kotikäynti
MAMU Ohjaus/Talousasiat
MAMU Ohjaus/Talousasiat/Toimeentulotuen nosto
MAMU Ohjaus/Vastaanottovaiheen toimenpiteet
MAMU Ohjaus/Vastaanottovaiheen tp./Ensimmäinen kk.
MAMU Ohjaus/Vastaanottovaiheen tp./Etukäteisvalm.
MAMU Ohjaus/Yl.palveluohjaus/Kotoutumissuunnitelma
MAMU Ohjaus/Yleinen palveluohjaus
MAMU Ohjaus/Yleinen palveluohjaus/Päivystys
MAMU Sosiaalityö/ Kotoutumissuunnitelman tarkistus
MAMU Sosiaalityö/ Ohjaus ja neuvonta/Vir.yhteistyö
MAMU Sosiaalityö/ Palvelupäätökset
MAMU Sosiaalityö/ Perheenyhdistämisprosessi
MAMU Sosiaalityö/ Psykososiaalinen työ
MAMU Sosiaalityö/ Psykososiaalinen työ/ Kotikäynti
MAMU Sosiaalityö/ Toimeentulotuki
MAMU Sosiaalityö/ Vastaanotto
MAMU Sosiaalityö/Kotoutumissuunnitelma
MAMU Sosiaalityö/Ohjaus ja neuvonta
MAMU Sosiaalityö/Päivystys

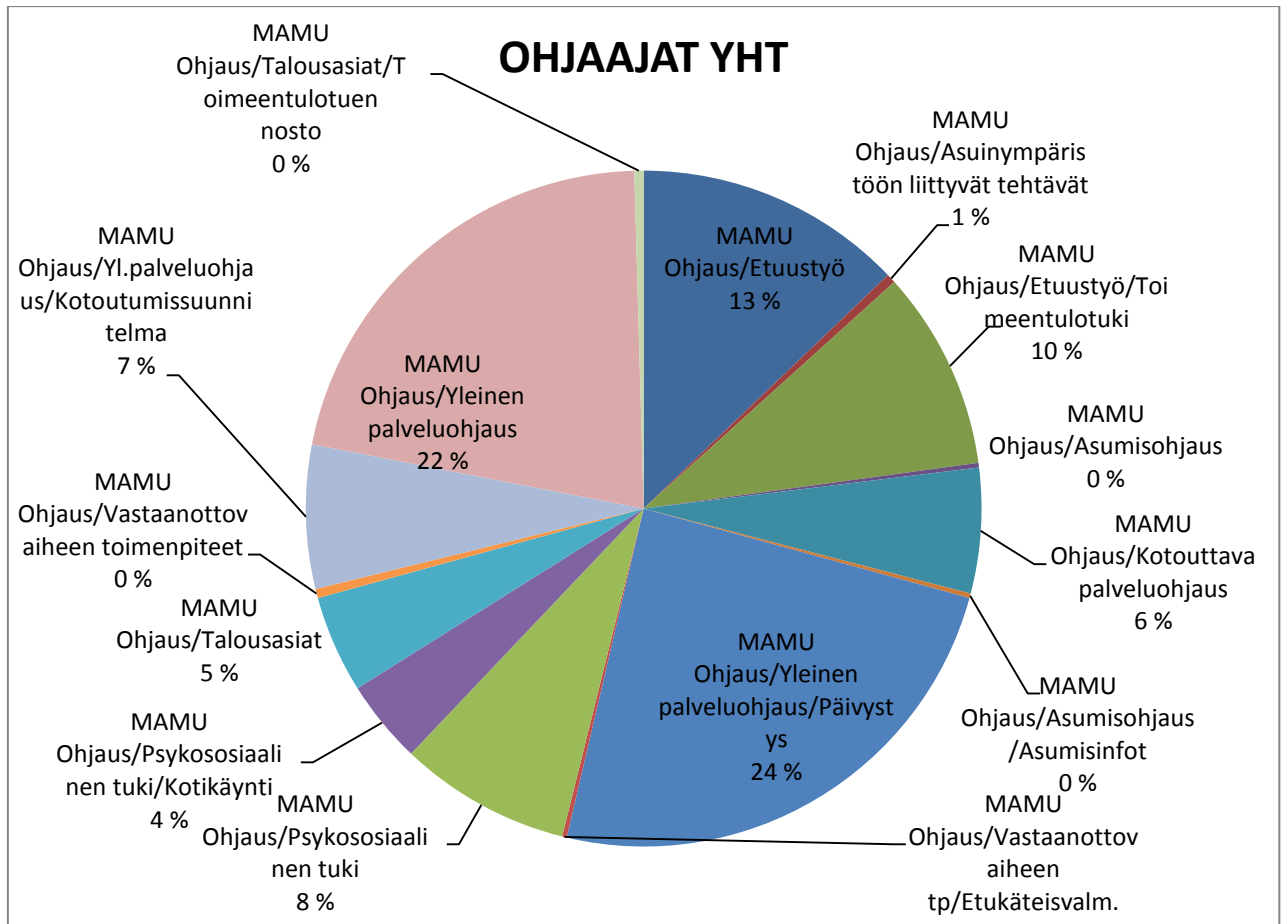
Pilotoinnin osalta annettiin työpaja-päivän jälkeen päivitetty ohjeet työntekijöille. Työntekijöitä pyydettiin merkitsemään ohjeisiin omia havaintoja muun muassa missä tilanteissa ovat käyttäneet mitään merkintää tai pilotin aikana nousseita ongelmia, jos ei löydy yksiselitteistä kohtaa mihin työtehtävän tallentaisi.

Pilotin aikana virisi hyvää käytävä - ja kahvihuonekeskustelua työtehtävistä. Osaksi näiden keskustelujen ja työntekijöiden tarpeesta aloitin ohjaajien ja kodinhoitajien kanssa yhteiset säännölliset tiimipalaverit. Perinteisesti sosiaalityöntekijöillä on ollut oma tiimi, mutta muilla ammattikunnilla ei vastaavaa ole ollut. Tässä ohjaajien ja kodinhoitajien tiimissä, joka päätettiin pitää aina joka toinen viikko, pilotin aikana puheenaiheena oli juuri ydintehtävien merkitseminen ja mitä ja mihin ne ydintehtävät perustuvat. Tämä vuorovaikutusta nostava keskustelu oli erittäin tarpeellista näiden kahden ammattiryhmän välillä senkin vuoksi että he tekevät erillisten töiden lisäksi myös paljon samoja tehtäviä. Näiden tehtävien päällekkäisyyksien ehkäisyn vuoksi keskustelu ja ydintehtävien merkitseminen koettiin tärkeäksi.

Teknisesti pilotin aikana ei koettu ongelmia. Kirjaamiskäytännöistä eli minkä ydintehtävän alle mikäkin toimenpide kirjataan, nousi enemmän keskustelua. Tämä oli osaksi myös henkilökunta vaihdoksesta johtuvaa. Tässä vaiheessa tuli ilmeiseksi että ydintehtävistä ja niiden sisällöstä tulee tehdä tulevaisuudessa kattavampi käsikirja. Työntekijät näkivät sen kaltaisen käsikirjan olevan tulevaisuudessa arvokas apu muun muassa perehdyttämisessä.

Pilotti loppui 31.10.2012. Työntekijät jatkoivat minun luvalla ydintehtävien merkitsemisen jatkamista. Pilotin arviointi- ja palautekeskustelu oli jo aikaisemmin sovittu pidettäväksi maahanmuuttajapalveluiden kehittämispäivänä 16.11.2012. Tähän palautekeskusteluun maahanmuuttajapalvelujen henkilökunnan lisäksi osallistuivat myös palvelupäällikkö, aikuissosiaalityön palveluesimies ja pääsovelluskoordinaattori.

Työntekijöille tein marraskuun alussa yhteenvedot heidän henkilökohtaisista ja ammattiryhmien mukaisista merkinnöistä sekä muutamia esimerkkejä haku- ja koontityökaluilla tehdyistä raporteista. Tässä opinnäytetyön raportissa en voi esittää vastaavia raportteja esimerkkeinä kuin koulukannassa tietosuoja vuoksi (nimet ja henkilötunnukset todellisia), mutta seuraavassa graafinen esitys (kuvio 20) ohjaajien ydintehtävien merkintöjen jakautumisesta pilotin tuloksena.



Kuvio 20. Yhteenveto ohjaajien ydintehtävä - merkinnöistä pilotin ajalta.

Kuvio 20 on esitys graafinen esitys pilotoinnin ajalta ja kuvaa ohjaajien työstä kerättyä tilastoaineistoa. Prosenttiosuudet tulevat tietyn tehty asiakastyö –merkinnän suhteesta kaikkiin tehtyihin merkintöihin. Suoranaista ajankäyttöä tiettyyn tehtävään merkinnät eivät kuvaa. Tämä rajausta kerrottiin kappaleessa 7.2. Tehtävien keskittymistä kuva kertookin sitten enemmän.

7.4 Yhteenveto pilotoinnista ja siitä seuraavat esitykset toimenpiteistä

Yhteenvetojen lisäksi jaoin työntekijöille palautekyselyn pilotin arviointi- ja palautekeskustelua varten. Kysymykset olivat vapaa muotoisia, koska en kaikkien kysymysten osalta voinut rajata vastausvaihtoehtoja. Kysymykset liitteessä 3 (Liite 3.) Palautekyselyt koottiin kehittämispäivänä 16.11.2012 työntekijöiltä.

Pilotin arviointi- ja palautekeskustelu käytiin maahanmuuttajapalveluiden henkilökunnan, esimiesten ja pääsovelluskoordinaattorin kanssa kehittämispäivänä 16.11.2012.

Aluksi kävin läpi koko kehittämistyön tavoitteet ja vaiheet läpi. Kävin myös yksityiskohtaisesti läpi pilotin ohjeet ja etenkin ydintehtävät sekä niiden merkitykset. Pilotin yleisenä yhteenvedona, mitä ydintehtävien merkinnöistä pystyi tulkitsemaan, totesin seuraavaa:

- tehty asiakastyö – merkintöjä tuli yhteensä 1261 (hylättyjä merkintöjä tuli 24, ei kuulu edelliseen lukuun)
- merkinnät jakaantuivat suhteessa 610/651 sosiaalityöntekijät/ohjaajat ja kodinhoitajat
- yhteensä merkintöjä tuli 312 asiakasperheelle eli koko pilotin aikainen asiakasmäärä tuli merkintöjen piiriin
- yli 2 merkinnän asiakastapauksia oli 16,7%
- keskiarvona uusia asiakkaita kohden tuli 5.84 merkintää kun vanhempia asiakkaita kohti tuli 3,24 merkintää
- 42 eri asiakkaan kohdalla samana päivänä palvelua tuli niin sosiaalityöntekijältä kuin myös ohjauspuolelta (ohjaaja tai kodinhoitaja)

Esittelin myös graafiset versiot kaikkien ammattiryhmien ydintehtävien merkitsemisten yhteenvedoista. Samoin esittelin muutamia haku- ja koontikalulla tehtyjä raportteja ja hakutuloksia.

Palautekeskustelussa nousivat esille seuraavat asiat;

Teknisesti merkintöjen tekeminen koettiin helpoksi. Päiväkirjalla näkyvä graafinen tehty asiakastyö – merkintä koettiin selkeäksi ja hyvin erottuvaksi. Yleisesti katsottiin merkintöjen tuovan työlle näkyvyyttä. Muistutettiin myös, ettei merkinnät kaikkea kerro. Merkitseminen oli auttanut muistamaan asiakaskertomusten tekemisen. Merkintöjen tekemisen katsottiin kontrolloivan työn yhteneväisyyttä. Merkintöjen katsottiin auttavan huomaamaan asiakkaiden kipupisteet, esimerkiksi päivystyksessä usein käyvän osalta tietyn merkintämäärän täytyessä tulisi huomion tehneen työntekijän varata aika asiakkaalle hänen omalle sosiaalityöntekijälleen. Merkintöjen nähtiin voivan olla apuna kotoutumissuunnitelman tarkistuksessa ja niiden nähtiin osaltaan näyttävän mitä maahanmuuttajapalvelujen työ pitää sisällään (Kehittämispäivän muistio 16.11.2012.)

Yleisesti haluttiin myös huomioida se, että tehdyt ydintehtävä merkinnät ja niistä saadut tulokset eivät kerro tehtäviin kulunutta aikaa. Tässä vaiheessa kyseinen mittausmerkintä oli jätetty

merkinnässä pilotin ulkopuolelle. Lisäksi nousi edelleen muutamien työtehtävien osalta mietittäväksi mihin työ merkitään. Yksi ongelmallisempia kohtia on esimerkiksi asiakastilanteisiin liittyvä sosiaalityöntekijän tekemä selvitystyö. Kirjaamiskäytäntöjen ohjeistuksen laatiminen ja sen päivittäminen nähtiin näin tärkeäksi jatkossa tehtäväksi. Nähtiin myös tarvetta että merkinnöissä voisi esimerkiksi näkyä, missä asiakkaan kanssa ollaan asioitu esimerkiksi Kelassa. Tältä osalta ratkaisua ei voida tehdä itse, vaan se vaatisi Tieto Oyj:tä kehittämään tehty asiakastyö –komponenttia siten, että kyseiselle merkinnöille tulisi sitä varten erillinen merkitsemiskenttä. Ongelman yhtenä ratkaisuna oli kuitenkin se, että nämä vaaditut tiedot tulisi näkyä asiakastapaamisesta syntyneestä asiakaskertomuksessa. Tulevaisuudessa tehty asiakastyö – komponenttiin tulee suora linkki merkintään liittyvään asiakaskertomukseen, joten sen nähtiin parantavan tältä osin tilannetta. (Kehittämispäivän muistio 16.11.2012.)

Henkilökohtaisissa palautteissa oli samoja teemoja, jotka yleiselläkin tasolla palautekeskustelussa tulivat esille. Korostettiin työn näkyvyyden parantumista, asiakastilanteissa merkinnät helpottivat kokonaistilanteen hahmottamisessa. Nähtiin merkintöjen nostavan esille myös työssä olevia pullonkauloja ja ainakin herättävän keskustelua niistä. Merkintöjen nähtiin osaltaan olevan hyvänä pohjana työn kehittämiselle, mutta painotettiin että pitää mennä aina syvälle merkintöjen taakse. Muistutettiin että merkinnät eivät korvaa asiakaskertomusta ja siksi niiden linkitys tulee olemaan erittäin tärkeää. Merkintöjen tekemisen jatkokehittämiselle ja käytölle nähtiin olevan tarvetta. Haluttiin painottaa että tämän työvaiheen kehittämisen tulee nimenomaan lähteä asiakastyön tarpeista, ei pelkästään johdon tilastointia palvelemaan.

Kehittämispäivän pilotin palautepalaverin lopuksi keskusteltiin ydintehtävien merkitsemisen jatkamisesta ja työn edelleen kehittämisestä. Työntekijät etenkin painottivat että tämä työ on noussut henkilökunnan puolelta ja heitä kuulemalla. He pitivät jatkamista tarpeellisena myös sen vuoksi, että kahden kuukauden pilotin tulokset ovat aikajänteellisesti kuitenkin aivan liian lyhyt aika tuottamaan todellista analysoitavaa tietoa. Esimiehet ja pääsovelluskoordinaattori näkivät työn olevan tarpeellista ja tehtiin päätös, että ydintehtävien merkitsemistyövaihe otettiin maahanmuuttajapalveluissa käyttöön. Seuraavan kerran laajempia tuloksia merkinnöistä pysähdytään arvioimaan toukokuussa 2013. Ensimmäisenä työhön liittyvänä jatkokehittämistehtävänä tuli tehtäväksi kirjaamisperusteiden ja ydintehtävien tarkempi avaaminen ja niistä tulevan käsikirjan tekemisen aloittaminen. Parannetut ohjeet tulee ottaa käyttöön jo tammikuussa 2013.

8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittämistehtäväni yhtenä tavoitteena oli selkeyttää maahanmuuttajapalvelujen asiakastyön ydintehtävät ja niiden perusteet. Toisena tavoitteena oli saada työntekijöiden ydintehtävät näkyväksi asiakastietojärjestelmässä. Samalla tavoiteltiin asiakastyön parempaa hallinnointia. Kolmantena tavoitteena oli ydintehtävien merkitsemisistä saada koottua tietoa raporteina ja tilastoina asiakastietojärjestelmästä asiakas- ja työntekijäkohtaisesti. Näillä tavoiteltiin hyötytietoja niin henkilökohtaisen työn kehittämisen kuin myös esimiestyön kannalta.

Kehittämistehtäväni yhtenä tuotoksena oli ydintehtävien tarkka määrittely ja luokittelu suhteessa lainsäädäntöön, virallisiin ohjeistuksiin (taulukot 2 ja 4) ja kaupungin tilaaja-tuottaja-mallin sopimukseen (taulukko 7) maahanmuuttajapalvelujen palvelupaketista. Tällaista selvittelytyötä ei aikaisemmin ole tehty. Tämä helpottaa tehtävien priorisointia tulevaisuudessa. Toinen tuotos oli hyödyntää olemassa olevan asiakastietojärjestelmän YPH Effican komponenttia tehty asiakastyö – merkintää ydintehtävien merkitsemisessä. Kirjaamiskäytännöistä sopimisen yhteydessä nostettu asiakaskertomuksen osuus toi myös tämän Efficassa olevan osion käytettävyyden arki työssä eri tasolle. Yhdessä molemmat merkinnät toivat tiedon yksittäisistä asiakastapaamisista paremmin hyödynnettäväksi koko työyhteisölle.

Kehittämistehtäväni lopputuloksena tuli työvaihe (liite 4), jossa asiakastyön ydintehtävät tulevat merkityksi tehty asiakastyö – komponentin kautta. Merkinnät tulivat YPH Efficalle asiakkaiden päiväkirja- näytölle kaikille asiakastyötä tekeville näkyväksi. Näin työn näkyvyys ja asiakastyön hallinnointi saatiin paremmaksi. Tehty asiakastyö – komponentti mahdollistaa monipuoliset raportit ja tilastot asiakas- ja työntekijäkohtaisesta myös yksikkökohtaisesti.

Seuraavana taulukko ydintehtävistä ja niiden suhteesta maahanmuuttajapalvelujen palvelupakettiin:

Taulukko 7. Ydintehtävät suhteessa palvelupakettiin.

VASTAANOTTO PALVELU	SOSIAALITYÖPAL VELU	KOTOUTTAMISPALVELU	ETUUSPALVELU
Sosiaalityö/ Vastaanotto	Sosiaalityö/ Psykososiaalinen työ	Sosiaalityö/Kotoutumissuunnitelma	Sosiaalityö/ Toimeentulotuki
Ohjaus/Vastaanottovaiheen toimenpiteet	Sosiaalityö/ Psykososiaalinen työ/ Kotikäynti	Sosiaalityö/ Kotoutumissuunnitelman tarkistus	Ohjaus/Etuustyö
Ohjaus/Vastaanottovaiheen tp./Ensimmäinen kk	Sosiaalityö/Kotoutumissuunnitelma	Sosiaalityö/Ohjaus ja neuvonta	Ohjaus/Etuustyö/Toimeentulotuki
Ohjaus/Vastaanottovaiheen tp./Etukäteisvalm.	Sosiaalityö/ Kotoutumissuunnitelman tarkistus	Sosiaalityö/ Perheen yhdistämisprosessi	Ohjaus/Talousasiat
	Sosiaalityö/Päivystys	Sosiaalityö/ Ohjaus ja neuvonta/Vir.yhteistyö	Ohjaus/Talousasiat/Toimeentulotuen nosto
	Sosiaalityö/ Palvelupäätökset	Ohjaus/Asuin ympäristöön liittyvät tehtävät	
	Ohjaus/Psykososiaalinen tuki	Ohjaus/Asumisohjaus	
	Ohjaus/Psykososiaalinen tuki/Kotikäynti	Ohjaus/Asumisohjaus/Asumisinfot	
	Ohjaus/Yleinen palveluohjaus/Päivystys	Ohjaus/Kotouttava palveluohjaus	
	Ohjaus/Talousasiat	Ohjaus/Yl.palveluohjaus/Kotoutumissuunnitelma	
	Sosiaalityö/ Toimeentulotuki	Ohjaus/Yleinen palveluohjaus	
		Ohjaus/Talousasiat	

Ydintehtävien määrittelemisessä suhteessa viitekehykseen onnistuttiin hyvin. Tehtävät löytyvät vastineensa niin lainsäädännöstä, teoriasta, asiakastyön prosessista kuin myös kaupungin omista määritelmistä. Teorian osalta ydintehtävät ovat löytyneet myös yleisestä sosiaalityön

määrittelyistä ja maahanmuuttaja- ja pakolaistyöhön liittyvistä määritteistä. Näin tehtävissä näkyy yleinen sosiaalityön sidonnaisuus vahvasti maustettuna maahanmuuttajapalvelujen erityistyön piirteillä.

Asiakastietojärjestelmien hyväksi käyttö on vielä lapsen kengissä sosiaaalialalla. Sosiaalityön puolelta on usein kritisoitu sitä, että asiakastietojärjestelmät on tunnut rakennetun ohjaamaan työtä eikä olemaan työn tekemisen väline, joka sen pitäisi olla. (Pohjola jne. 2010, 9 - 15.) Vuonna 2010 tehdyn selvitystyön tuloksena saatiin kunnilta tietoa siitä, mitä kehittämistarpeita ne näkivät sosiaaalialan tietojärjestelmissä. Siellä nousivat esiin kehittämisen kohteiksi raportit, tilastot, dokumentointi, kirjaaminen ja oman tietojärjestelmän ominaisuuksien ja sisällön kehittäminen. (Kärki jne. 2011, 56 - 62.) Kehittämistehtäväni lähtökohta on ollut kehittää työntekijälähtöinen työvaihe, jossa asiakastietojärjestelmämme ominaisuuksia hyväksi käytetään paremman dokumentoinnin, raportoinnin ja tilastoinnin saamiseksi. Tämä tavoite saavutettiin ja huomioiden sen, että Kärjen ja kumppaneiden tekemä selvitys on tullut ulos vasta 2011, voi kehittämistehtävääni pitää hyvin ajankohtaisena.

9 POHDINTA

Maahanmuuttajapalveluissa tehdään moniammatillista tiimityötä. Moniammatillisen tiimityön kehittämisen keskiössä nähdään, että tiedon kautta saavutetaan kokonaisnäkemys työstä. Ilman tätä tiimityöllä ei ole onnistumisen ja kehittämisen edellytyksiä. Jatkuva tiedon kerääminen omasta toiminnastaan on työn kehittämisen väline. Tietoa tulisi saada asiakkailta, sisältä organisaatioista, yhteistyökumppaneilta ja tietenkin tiimin omilta jäseniltä. (Isoherranen 2005, 69 - 75; Isoherranen 2008, 161 - 163.) Kehittämistehtäväni vastaa tiedon tuottamisesta olevaan puutteeseen maahanmuuttajapalveluissa. Ennen kehittämistehtävää ohjaajien ja kodinhoitajien tekeminen oli lähinnä hiljaista työtä, josta ei ollut näkyvää koodattua tietoa. Nyt tieto tehdystä työstä on kaikilla näkyvissä.

Omaa työtä tulee kehittää siten, että erilaiset työtehtävät suoritetaan paremmin kuin ennen, jolloin muun muassa asiakkaiden tyytyväisyys lisääntyy ja työn tehokkuus paranee. Jotta tähän päästäisiin tulisi tietää mitkä ovat nykyiset työtehtävät ja mitkä ovat tavoitteelliset työtehtävät. (Roukala 1998, 11.) Kehittämistyössäni olen ydintehtävien määrittelemisellä saanut työntekijät miettimään työtehtäviään ja niiden sisältöä. Se on avannut uusia ajatuksia ja vuorokeskustelua maahanmuuttajapalvelun olemassa olon perusteista. Samalla omaa työtä on jouduttu puntaroimaan kriittisesti ja hakemaan sille perusteita muustakin ympäristöstä kuin oman työyhteisön sisältä. Tämä vaihe on osoittanut, kuten Isoherranenkin on maininnut (2008, 161 - 163), että tarvitaan nimenomaan säännöllisiä keskusteluja työstä ja työnsisällöstä kaikkia tiiminjäseniä kuullen että työtä päästään aidosti kehittämään.

Työn kehittämisestä ei voi puhua ilman arviointia. Arviointi voi vahvistaa vanhan työtavan olevan edelleen käyttökelpoinen tai sitten uuden työtavan kehittämisen tarpeellisuuden. Arviointia ei voida tehdä ilman tietoa. Seppänen – Järvelä kumppaneineen (2009, 57 - 58) mielestä työn kehittämistä tukevan arvioinnin tulee tuottaa työhön ”peilejä”. Peileillä tarkoitetaan työstä tai tiimistä kerättyä materiaalia, esimerkiksi tilastoja, jonka avulla työyhteisö voi hahmottaa nykytilansa ja mahdolliset kehittämiskohteensa. Kehittämistehtäväni tuotoksena on tuottaa tilastoinnin ja raporttien keinoin työn tekemisestä tietoa arvioitavaksi työntekijöille ja esimiehille. Pilotoinnin osalta nousi yksi hyvä esimerkki tältä puolelta. Kodinhoitajien toimenkuvassa suuren roolin saanut tehtävä paistoi tuloksissa räikeästi esille. Tämä huomioitiin työntekijöiden ja esimiesten suunnalta. Nähtiin, että kyseinen tehtävä vei liian suuren osan kodinhoitajien varsinaisten tehtävien puolelta. Lopputuloksena päätettiin siirtää kyseinen tehtävä kodinhoitajilta muille työntekijöille.

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä on sosiaalipalvelujen alalla ehkä välttämättömin tapa lähteä viemään tutkimustyötä eteenpäin. Alalle ei ole vielä löytynyt niin selkeästi mitattavia asioita työn sisällön puolelta, että kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä sointuisi luontevasti tutkimusta tehtäessä. Kehittämistyö, joka liittyy läheisesti asiakastietojärjestelmiin ja tiimityöhön, on hyvä tehdä toiminnallisen tutkimusotteen metodeilla kuten kokeilevalla toiminnalla. Kehittämistyössäni kokeileva toiminta oli vahvasti läsnä työpaja-päivän ja pilotoinnin osalta. Omasta puolesta en löydä näitä kahta parempaa tapaa viedä tämän kaltaista kehittämistyötä loppuun saakka. Empiirinen tietokäsitys on kehittämistyössäni vahvalla sijalla. Kehittämistyö tehtiin työntekijälähtöisesti ja minulla itselläni on takana kahdenkymmenen vuoden kokemus pakolaistyöstä maahanmuuttajapalveluissa. Konstruktiivinen tutkimusote lopputuloksen ja kehittämistyön prosessin kannalta oli kehittämistyölleni paras lähestymistapa senkin vuoksi että tämä lähestymistapa ei pois sulje käytöstä mitään metodeja. Ojasalon ja kumppaneiden mukaisesti (2009, 65 – 68) konstruktiivisen tutkimusotteen yksi piirre oli kehittäjän tai tutkijan vahva rooli tutkimustyön kohde organisaatiossa. Sosiaalialan työolot – hanke toi loppuraportissaan esille sosiaalialan työolojen kehittämiseksi vaadittavia elementtejä, joista yksi oli esimiestyön nostaminen kehittäjän orientaation edistämiseksi etenkin asiakastyössä. (Kananoja jne. 2011, 348 – 349.) Itse koin oman roolini asiakastietojärjestelmän vastuukäyttäjänä ja lähiesimiehenä erittäin hyvänä kehittämistyön tekemisen kannalta.

Tämän kehittämistyön aikana olen tutustunut useisiin teoksiin viitekehyksen luomisen aikana ja kehittämistyötä eteenpäin viemisen vaiheissa. Olen saanut valtavan määrän uutta tietoa, kuinka työtä tulisi kehittää. Tämä on avannut omat silmäni tutkia omaa työtäni ja työyhteisöäni eri perspektiivistä.

Jossain vaiheessa olin itse jo kyynistynyt työelämän suhteen. Ainoana piristysruiskeena näin mahdollisuuden 2011 keväällä hakeutua opiskelemaan ylempää korkeakoulututkintoa. Onneksi pääsin sisälle. Opintojen ja tämän kehittämistyön antamalla uudella innolla ja taidolla olen saanut uuden vaihteen työelämän puolelle. Tuskin ilman tätä kehittämistyötä olisin uskaltanut ottaa esimiestehtäviä vastaan.

Totuus työn kehittämisestä on se, että sille ei arjen kiireen keskellä tahdo olla aikaa. Yksi oppimiani asioita on, että kehittämistyölle tulee antaa tilaa työpaikalla. Tätä kehittämistyötäkään ei varmaan olisi syntynyt ilman, että koulutukseen lähteminen pani tämän työn alulle. Työn ohella opiskeluun tulisi panostaa ja se tulisi nivoutua työyhteisön kehittämisen kipupisteisiin muun muassa opinnäytetöiden kautta. Omalla esimieskaudella aion kehittää näitä mahdollisuuksia

työntekijöillemme. Tiimityön kehittäminen on tulevaisuudessa suuressa roolissa. Nykyisen taloustilanteen ja kaupunkia koskevien muutosten vuoksi tulee meidän olla muutosalttiita, oman alamme ammattimaisia kehittäjiä ja tekijöitä.

Kehittämistyöni opinnäytetyönä päättyi siihen, että työ otettiin jatkokäyttöön työpaikallani. Kehittämistyö tämän työn osalta ei kuitenkaan lopu. Ydintehtävien merkitsemisen kirjaamismääritysten osalta tuli kehittämistehtäväni ongelmallisina kohtia. Näiden määritysten tekemisessä tarvitaan kaikkien työntekijöiden panosta. Tämä olisi vaatinut enemmän ryhmätyöskentelyä nimenomaan kirjaamismääritysten parissa. Kehittämistyön aikataulu, työntekijöiden vaihtuvuus ja tietenkin varsinaisen työn tekeminen verottivat tätä osaa kehittämistyössäni. Kirjaamismääritysten eli ydintehtävien täydellinen auki kirjoittaminen on kuitenkin laaja kokonaisuus, jonka osalta voi tehdä oman kehittämisprojektin. Sen projektin lopputuloksena tulisi tulla maahanmuuttajapalvelujen työntekijöiden ydintehtäviä kuvaava käsikirja, jota voidaan käyttää muun muassa perehdytyksessä.

Kirjaamiskäsitteiden lisäksi kehittämistyöni jatkojalostamismahdollisuutena tullaan tarkistamaan saadaanko merkinnöistä mahdollisia mittareita maahanmuuttajapalvelujen kuvaamiseksi. Tilaaja – tuottaja mallin mukaisessa arkitodellisuudessa on havaittu mittareiden hahmottamisen vaikeus sosiaalialalla. Jääskeläinen (2010, 65 - 66.) on väitöskirjassaan kuvannut että parhaimpia tapoja mittareiden luomiseksi on lähteä kehittelemään niitä pienemmästä yksiköstä eli organisaation alatasolta aina seuraava ylempi taso kerrallaan. Tuolloin mittarit tulevat olemaan käytännöllisiä ja niitä on työntekijöiden helpompi sisäistää. Kuten kehittämistyöni osalta maahanmuuttajapalvelujen työntekijät olivat valmiita jatkamaan kehittämistyötä, koska se oli heistä lähtevää. Samoin tulee mielestäni myös tilaaja – tuottajamallin mittarit rakentaa.

Lopuksi haluan kiittää maahanmuuttajapalvelujen työntekijöitä loistavasta panostuksesta kehittämistyöhön kaiken muutoksen ja oman hektisen työn keskellä. Samoin kiitän palvelupäällikköä ja pääsovelluskoordinaattoria tuesta ja luottamuksesta, jota sain kehittämistyön matkan varrella. Ja kuten jo tuli useaan otteeseen sanottua, kehittäminen jatkuu.

LÄHTEET

Anis, M. 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat – lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Helsinki: Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2002. Tutki ja kirjoita. 6.-8. painos. Vantaa. Kirjayhtymä. Tummavuoren kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino Oy,

Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Sosiaalityön työmenetelmät. Haettu 26.9.2011.
<http://www.valt.helsinki.fi/yhpo/sosweb/kaytanto/johdanto.htm>

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa. Dark Oy.

Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Järvinen, P. 2000. Esimies ja työyhteisön kehittäminen. WSOY. Helsinki.

Jääskeläinen, A. 2010. Productivity Measurement and Management in Large Public Service Organizations. Julkaisu 927. Tampere: Tampereen Teknillinen Yliopisto.

Kallinen-Kräkin, S. 2001. Sosiaalityön luokituksen lähtökohdat. Helsinki. Stakes Monistamo.

Kananoja, A., Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Juva: PS-Kustannus.

Kananoja, A. & Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna. Tietosanoma Oy.

Karila, K. & Nummenmaa, A. R. 2001. Matkalla moniammatillisuuteen. Kuvauskohteena päiväkotit. Juva. WS Bookwell Oy.

Korpela, M., Mursu, A., Soriyan, A., Eerola, A., Häkkinen, H. & Toivanen, M. 2004. Information systems research and development by Activity Analysis and Development: Dead horse or the next wave? Teoksessa Kaplan B, Truex DP, Wastell D, Wood-Harper AT & DeGross JI (toim.) Information Systems Research: Relevant Theory and Informed Practice. Kluwer Academic Publishers. Boston.

Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.

Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Gummerus Kirjapaino Oy, Saarijärvi.

Kärki, J., Laaksonen, M. & Hyppönen, H. 2011. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2011. Tampere. Juvenes Print – Tampereen Yliopistopaino Oy

Kääriäinen, A. 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto.

Laamanen, K. 2003. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona – ideasta käytäntöön. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.

Laki kotoutumisen edistämisestä 1836/2010

Lehmuskoski, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2007: Sosiaalialan sanasto. Asiakastietojärjestelmää varten. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Terveystieteiden ja talouden laitos. Kuopion yliopisto.

Lönnqvist, A., Jääskeläinen, A., Kujansivu, P., Käpylä, J., Laihonen, H., Sillanpää, V. & Vuolle, M. 2010. Palvelutuotannon mittaaminen johtamisen välineenä. Helsinki. Tietosanoma Oy.

Maahanmuutto-osasto. 2010. Kotouttamisen, kotoutumisen ja etnisten suhteiden seurantajärjestelmä 2011-2015. Helsinki. Sisäasiainministeriö.

Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki. Gaudeamus Helsinki University Press Oy.

O'Looney, J. 2005. Social Work and the New Semantic Information Revolution. Administration in Social Work, Vol. 29(4).

Parton, N. & O'Byrne, P. 2000. Constructive social work. Towards a new practice. New York: Palgrave.

Peitola, P. 2005. Arvioinnin soveltuvuus sosiaalityössä. Tapauksena realistinen arviointi huumeongelmaisen yksilökohtaisessa palveluohjauksessa. Stakes, FinSoc Työpapereita 4/2005. Helsinki.

Pesonen, H. 2007. Laatua. Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Helsinki: Infor Oy

- Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere. Juvenes Print.
- Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2010. Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva. WS Bookwell.
- Roukala, V. 1998. Toiminnan muutoksen toteutus. Suomen Atk-kustannus. Espoo.
- Ruohonen, M J. & Salmela H. 2005. Yrityksen tietohallinto. Helsinki. Edita Oy.
- Sanerma, P. 2009. Kotihoitotyön kehittäminen tiimityön avulla. Akateeminen väitöskirja. Tampere. Tampereen yliopisto.
- Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. STM. Helsinki. AT-Julkaisutoimisto Oy.
- Satka, M. (2011) Kvalitatiivinen arviointi ja sosiaalipalvelutyön vaikuttavuuden osoittaminen. Teoksessa Granholm, C., Juvonen, T. & Jäppinen, M. (toim.): Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön paikka tieteessä ja yhteiskunnassa. Talentia-lehti ja Sosiaalityön tutkimuksen seura, 4-10. <http://www.talentia.isintexas.com/edocs/julkaisut/tutkivasosiaalityo2011/> Haettu 21.09.2012
- Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. (toim.). 2009. Työyhteisö uusille urille: kehittäminen osaksi arjen työtä. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2002. Käytettävyyden psykologia. Edita Oyj, Helsinki.
- Strömberg-Jakka, M. & Karttunen, T. 2012. Sosiaalityön haasteet. Juva. Bookwell Oy.
- Sydänmaalakka, P. 2000. Älykäs organisaatio – tiedon, osaamisen ja suorituksen johtaminen. Jyväskylä. Gummerus Oy.
- Tieto Oyj 2012. Haettu 15.12.2012. <http://www.tieto.fi/toimialat/healthcare-and-welfare/sosiaalipalvelut/yksilo--ja-perhehuolto>
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. korjattu painos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Valli, R. 2001. Kyselylomaketutkimus. Artikkeliteoksessa: Aaltola, Juhani ja Valli, Raine (Toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin I: metodin valinta ja aineistonkeruu virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä. PS-kustannus, Gummerus Kirjapaino Oy.

Vataja, K. 2012. Kehittyvä työyhteisö. Itsearviointin hyödyntäminen työyhteisön kehittämisessä kunnallisessa sosiaalitoimessa. Tampere. Juvenes Print - Tampere University Print.

Vilkkä, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Virkkunen, M. 2007. Tiedon hyödyllisyys. Tietojärjestelmän käytettävyyden ja soveltuvuuden arviointi. Pro gradu –tutkielma. Kuopin yliopisto.

Virtanen, P. 2005. Houkutteleva työyhteisö. Helsinki. Edita Prima Oy.

Väisänen, T. 2007. Moniammatillinen tiimityö ja johtaminen. Pro gradu tutkielma. Tampere. Tampereen yliopisto.

JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET

Hyvönen, E. 2011. Uuden sosiaalityöntekijän perehdytysopas Oulun kaupungin maahanmuuttajapalveluihin. Erillinen word-tiedosto. Sisäinen lähde.

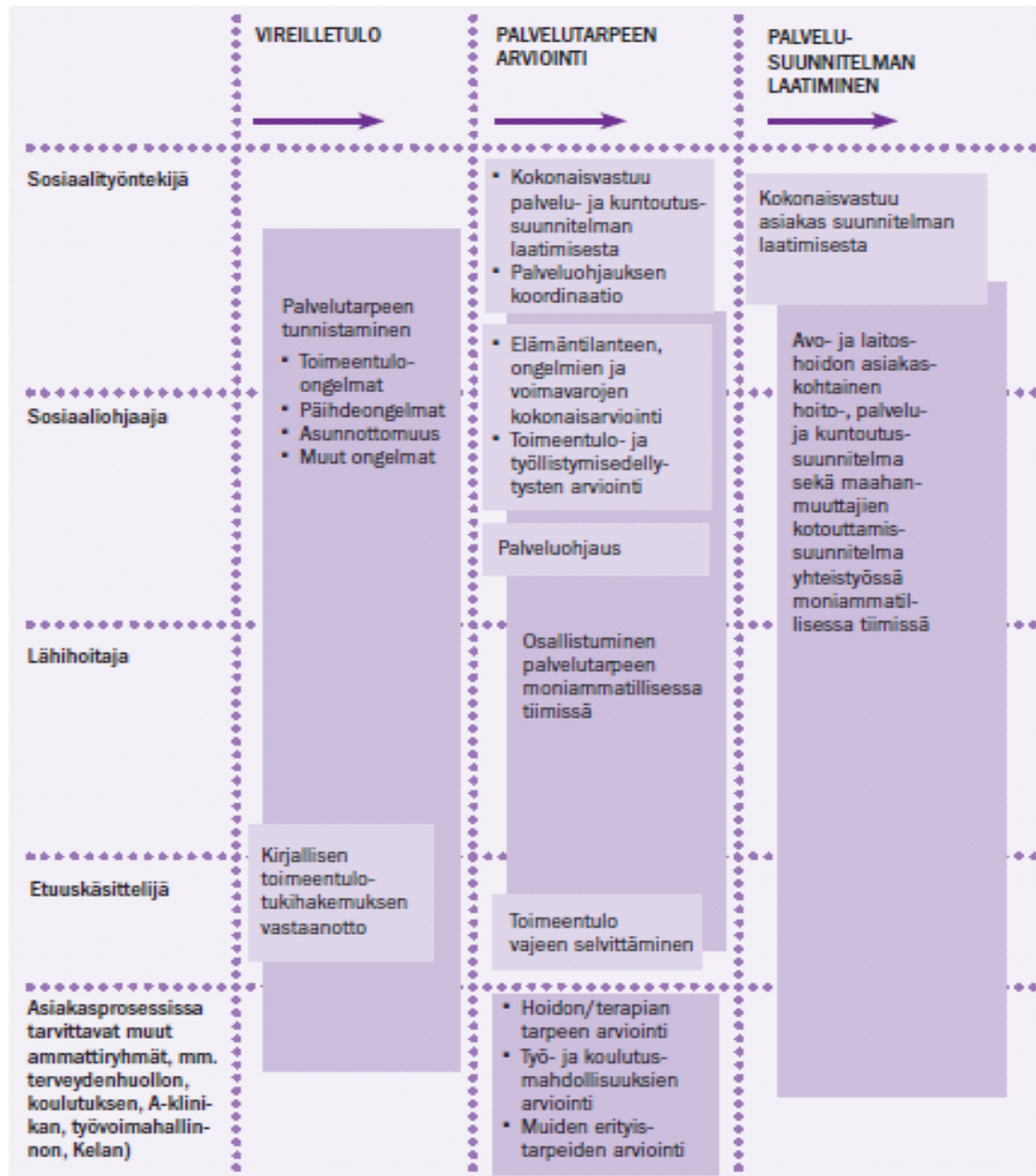
YPH EFFICA – tietojärjestelmän käyttöön otto. Epävirallinen projektiraportti. Sisäinen lähde.

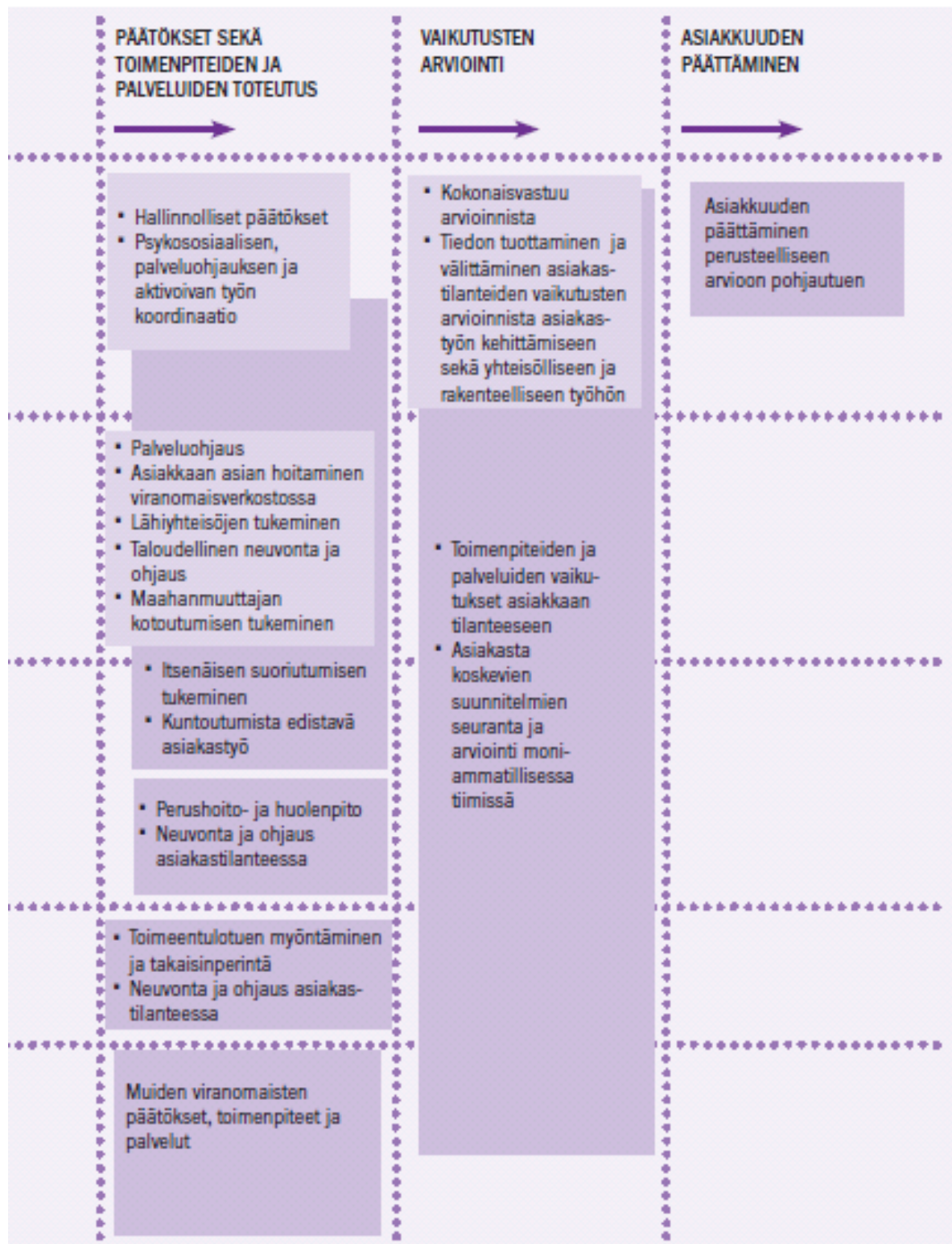
Maahanmuuttajatoimiston tuotteistamistyöryhmän pöytäkirja 2006. Oulun kaupunki. Sisäinen lähde.

Tilaaaja-tuottaja sopimus maahanmuuttajapalvelusta 1.1.2012. Oulun kaupunki. Sisäinen lähde.

LIITTEET

Liite 1: Sosiaalialan ammatillisen henkilöstön osaamiseen perustuva tehtävänjako aikuisten palveluissa (Sarvimäki jne. 2007, 42-43.). Liite jatkuu seuraavalla sivulla.





Liite 2: Ydintehtävien määrittelyssä käytetty aineisto.

Laista:

- Laki kotoutumisen edistämisestä
- Sosiaalihuoltolaki
- Laki toimeentulotuesta
- Hallintolaki

Oulun kaupungin tilaaja-tuottaja – sopimus: Pakolaisten ja paluumuuttajien vastaanotto- ja kotouttamispalvelupaketti, joka sisältää seuraavaa:

- Vastaanottopalvelu
- Sosiaalityöpalvelu
- Kotouttamispalvelu
- Etuuspalvelu
- Asiantuntija- ja hallintopalvelu

Tämä viimeainnuttu rajattiin ulos kehittämistyöni osalta, koska kehittämistyöni keskittyi nimenomaan asiakasprosessiin.

Sisäasiainministeriön maahanmuutto-osaston selonteko vuodelta 2010: Kotouttamisen, kotoutumisen ja etnisten suhteiden seurantajärjestelmä 2011-2015 ja etenkin tähän selontekoon liittyvät maahanmuuttajabarometrin kotoutumista edistävät indikaattorit.

TEHTY – hankkeen loppuraportti vuodelta 2007.

Sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin loppuraportti vuodelta 2004.

Maahanmuuttajapalvelujen kehittämispäivien muistiot: 16.5.2011 ja 3.2.2012.

Maahanmuuttajapalvelujen tuotteistamistyöryhmän pöytäkirja vuodelta 2006.

Liite 3: Ydintehtävät työpaja-päivää varten.

YDINTEHTÄVÄT EFFICAN KOULUKANTAAN MERKITTYNÄ
MAMU Muu/ Alkukartoitus
MAMU Muu/Kurssin aloitus
MAMU Muu/Kurssin keskeytys
MAMU Muu/Kurssin päätyminen
MAMU Ohjaus/Asuinympäristöön liittyvät tehtävät
MAMU Ohjaus/Asumisohjaus
MAMU Ohjaus/Asumisohjaus/Asumisinfot
MAMU Ohjaus/Etuustyö
MAMU Ohjaus/Etuustyö/Toimeentulotuki
MAMU Ohjaus/Kotouttava palveluohjaus
MAMU Ohjaus/Psykososiaalinen tuki
MAMU Ohjaus/Psykososiaalinen tuki/Kotikäynti
MAMU Ohjaus/Talousasiat
MAMU Ohjaus/Talousasiat/Toimeentulotuen nosto
MAMU Ohjaus/Vastaanottovaiheen toimenpiteet
MAMU Ohjaus/Vastaanottovaiheen tp./Ensimmäinen kk.
MAMU Ohjaus/Vastaanottovaiheen tp./Etukäteisvalm.
MAMU Ohjaus/Yl.palveluohjaus/Kotoutumissuunnitelma
MAMU Ohjaus/Yleinen palveluohjaus
MAMU Ohjaus/Yleinen palveluohjaus/Päivystys
MAMU Sosiaalityö/ Kotoutumissuunnitelman tarkistus
MAMU Sosiaalityö/ Ohjaus ja neuvonta/Vir.yhteistyö
MAMU Sosiaalityö/ Palvelupäätökset
MAMU Sosiaalityö/ Perheenyhdistämisprosessi
MAMU Sosiaalityö/ Psykososiaalinen työ
MAMU Sosiaalityö/ Psykososiaalinen työ/ Kotikäynti
MAMU Sosiaalityö/ Toimeentulotuki
MAMU Sosiaalityö/ Vastaanotto
MAMU Sosiaalityö/Kotoutumissuunnitelma
MAMU Sosiaalityö/Ohjaus ja neuvonta

Liite 3: Pilotin palautekysely:

1. Millaisena koit pilotoinnin tulokset työn näkyvyyden kannalta?
2. Millaisena näet merkintöjen merkityksen asiakastyön kannalta? (omien ja muiden tekemät merkinnät-> asiakaskertomukset->työnsuunnittelu->töiden päällekkäisyys/ vrt. esim. kuvio 1 ja 2)
3. Millaista mahdollisesti hyödynnettävää tietoa merkinnät tuovat suhteessa asiakastapaamisiin valmistautuessa, asiakastapaamisessa tai kotoutumissuunnitelman tarkistuksessa? (vrt. asiakasprosessin tilanteen seuranta, reagointi ja hallinta/ kuvio 1 ja 2)
4. Millaisena näet merkintöjen merkityksen oman työn kehittämisen kannalta? (esim. omista merkinnöistä olevat raportit kehittämiskeskustelujen tai tva:n pohjana/ kuvio 3 ja 4)
5. Millaisena koit merkintöjen tekemisen teknisesti?
6. Millaiseksi arvioit merkintöjen luettavuuden ja tulkitsemisen päiväkirjalla, hakutyökaluilla tai raporteista? Ovatko erikseen koottavat esim. graafiset esitykset tarpeellisia? (Liitteinä kuviot 1-6 eri tuloksista. HUOM! OIKEITA ASIAKKAITA JA TYÖNTEKIJÖITÄ, EI SAA ANTAA ULKOPUOLISELLE NÄHTÄVÄKSI)
7. Millaisena koet tällaisen tilastoitavan työvaiheen tärkeyden?
8. Näetkö tarpeelliseksi tämän tilastoitavan työvaiheen käytännön jatkamisen ja jatkokehittämisen mamupalveluissa?
9. Vapaat kommentit ja kehittämis ehdotukset.

Liite 4. Kuvaus lopputuloksena tulleesta työvaiheesta

